DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **JOSÉ IGNACIO SANMARTÍN NARANJO,** con **CC. 180352595-3,** autor del trabajo de graduación intitulado: **"EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LOS SERVIDORES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL ECUADOR EN EL AÑO 2018. CASO DE ESTUDIO: COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA, previa** a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL,** en la Facultad de **Psicología.**

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

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

Quito, abril 2019



JOSÉ IGNACIO SANMARTÍN NARANJO
CC. 180352595-3

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DISERTACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL

EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LOS SERVIDORES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL ECUADOR EN EL AÑO 2018

CASO DE ESTUDIO: COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA

JOSE IGNACIO SANMARTIN NARANJO

DIRECTORA: MTR: WILMA RIERA VÁSQUEZ

QUITO - 2018

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mi madre quien siempre me acompañó en este arduo camino y jamás perdió la fe en mí, a mi abuelo, mi verdadero padre, quien siempre me impartió muchas lecciones de vida, la más importante con su último aliento fue, el no darme por vencido y trabajar duro para conseguir mi objetivo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por siempre mantenerme con su bendición y darme la grandiosa oportunidad de trabajar con quien es mi directora Wilma Riera, quien me ayudó a levantarme cuando me tropecé en el camino, a darme cuenta que no todo estaba perdido y siempre estuvo presta para ayudar en lo que necesitaba.

Tabla de contenidos

Dedicatoria ii
Agradecimiento iii
Índice de Tablas vii
Índice de Figuras vii
Índice de Anexos viii
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 2
CAPÍTULO I 3
MARCO INTRODUCTORIO 3
1.1 Tema 3
1.2 Datos de la Organización 3
1.3 Justificación 5
1.4 Antecedentes 6
1.5 Objetivos 8
Objetivo General 8
Objetivos Específicos 8
CAPÍTULO II 9
MARCO TEÓRICO 9
2.1 El Estrés: Breve Reseña Histórica y Terminología 9
2.2 Tipos de estrés 11
2.2.1 Eu- Estrés 12
2.2.2 Di- Estrés 12
2.3 Estresores 13
2.4 Indicadores 13
2.5 Estrés Laboral 14
2.5.1 Tipos de Estrés Laboral 15
2.6 Interacción social y el estrés 16
2.7 El estrés laboral y la familia 17
2.8 Factores Potenciales causantes de Estrés Laboral 18
2.9 Efectos del Estrés 19
2.10 Relación Organizacional y el Estrés 19

2.10.1 Clima, Estructura, Territorio Organizacional e Insumos 20
2.10.2 Interacción Líder – Grupo 21
2.11 Reacciones al Estrés Laboral 22
2.12 Procesos de afectación 22
2.13 Consecuencias del Estrés Laboral 23
2.13.1 Ámbito Personal 24
2.13.2 Ámbito Organizacional 24
2.14 Estrategias de disminución y Prevención del Estrés laboral 24
2.15 Buenas prácticas para evitar el estrés laboral 25
2.16 Propuestas de Intervención 27
2.16.1 Intervención primaria 27
2.16.2 Intervención Secundaria 27
2.16.3 Intervención Terciaria 28
2.17 Instrumentos de medición del estrés laboral 28
2.17.1 Job Content Questionnaire 28
2.17.2 Escala de Síntomas del Estrés 29
2.17.3 Cuestionario de Estrés laboral OIT-OMS 29
CAPÍTULO III 31
MARCO METODOLÓGICO 31
3.1 Tipo de Disertación 31
3.2 Diseño de Instrumentos 31
3.3 Población y Muestra 33
3.4 Levantamiento de Información 33
3.5 Procesamiento y Análisis de Datos 34
3.5.1 Niveles de Estrés General 35
3.5.2 Niveles de Estrés por género 36
3.5.3 Niveles de Estrés por dirección 37
3.5.4 Dimensiones 38
3.5.4.1 Dimensión Primera: Clima Organizacional, resultado global 39
3.5.4.2 Dimensión Segunda: Estructura Organizacional, resultado global 41
3.5.4.3 Dimensión Tercera: Territorio Organizacional, resultado global 43
3.5.4.4 Dimensión Cuarta: Tecnología, resultado global 45

3.5.4.5 Dimensión Quinta: Influencia del Líder, resultado global 47
3.5.4.6 Dimensión Sexta: Falta de Cohesión, resultado global 49
3.5.4.7 Dimensión Séptima: Respaldo de Grupo, resultado global 51
CAPÍTULO IV 53
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN 53
4.1 Introducción 53
4.2 Alcance 53
4.3 Objetivos: 54
4.4 Propuesta 54
4.5 Precondiciones 58
4.6 Sostenibilidad 58
4.7 Costos – Presupuestos 58
4.8 Matriz de Marco Lógico 59
4.9 Monitoreo 60
4.10 Evaluación 60
4.11 Cronograma 61
CAPITULO V 62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 62
5.1 Conclusiones 62
5.2 Recomendaciones 63
BIBLIOGRAFIA 64
ANEXOS 67

Índice de Tablas

TABLA NO. 1 FASES DEL SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN 9
TABLA NO. 2 TIPOS DE ESTRÉS LABORAL Y DESCRIPCIÓN..... 16
TABLA NO. 3 ÁMBITOS DE PADECIMIENTO Y EFECTOS DEL ESTRÉS..... 19
TABLA NO. 4. BUENAS PRÁCTICAS PARA EVITAR EL ESTRÉS LABORAL..... 26
TABLA NO. 5 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LAS DIMENSIONES CLIMA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 55
TABLA NO. 6 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LAS DIMENSIONES FALTA DE COHESIÓN, INFLUENCIA DEL LÍDER Y RESPALDO DE GRUPO..... 56
TABLA NO. 7 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LA DIMENSIÓN DE TERRITORIO ORGANIZACIONAL 57
TABLA NO. 8 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LA DIMENSIÓN DE TECNOLOGÍAS 57

Índice de Figuras

FIGURA 1. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL DE LA COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA. PLANTA PRINCIPAL (MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2018)..... 4
FIGURA 2. NIVELES DE ESTRÉS GENERAL..... 35
FIGURA 3. NIVELES DE ESTRÉS LABORAL POR GÉNERO 36
FIGURA 4. NIVELES DE ESTRÉS LABORAL DNTH Y DNF 37
FIGURA 5. RESULTADOS PRIMERA DIMENSIÓN: CLIMA ORGANIZACIONAL 39
FIGURA 6. PROMEDIO NIVELES: CLIMA ORGANIZACIONAL..... 39
FIGURA 7. PROMEDIO NIVEL DE RIESGO DIMENSIÓN: CLIMA ORGANIZACIONAL 40
FIGURA 8. RESULTADOS SEGUNDA DIMENSIÓN: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 41
FIGURA 9. PROMEDIO NIVELES: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 41
FIGURA 10. PROMEDIO PREGUNTAS NIVEL DE RIESGO DIMENSIÓN: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 42
FIGURA 11. RESULTADOS TERCERA DIMENSIÓN: TERRITORIO ORGANIZACIONAL..... 43
FIGURA 12. PROMEDIO NIVELES: TERRITORIO ORGANIZACIONAL 43

Figura 13. Promedio preguntas nivel de riesgo: Territorio Organizacional 44
Figura 14. Resultado global cuarta dimensión: Tecnología 45
Figura 15. Resultado Niveles: Tecnología 45
Figura 16. Resultado preguntas nivel de riesgo: Tecnología 46
Figura 17. Resultado global quinta dimensión: Influencia del Líder 47
Figura 18. Resultado Niveles: Influencia del Líder 47
Figura 19. Resultado preguntas nivel de riesgo: Influencia del Líder 48
Figura 20. Resultados dimensión sexta: Falta de Cohesión 49
Figura 21. Resultado Niveles: Falta de Cohesión 49
Figura 22. Resultado preguntas nivel de riesgo: Falta de Cohesion 50
Figura 23. Resultado dimensión séptima: Respaldo de Grupo 51
Figura 24. Resultado Niveles: Respaldo de Grupo 51
Figura 25. Resultado preguntas nivel de riesgo: Respaldo de Grupo 52

Índice de Anexos

Anexo 1. Cuestionario OIT OMS de Estrés Laboral 68
Anexo 2. Formato de calificación e interpretación del Cuestionario OIT OMS de Estrés Laboral 70
Anexo 3. Formulario de Consentimiento Informado 71
Anexo 4. Registro de Asistencia de socialización del Proyecto 73
Anexo 5. Carta de Autorización del proyecto 74
Anexo 6. Presentación Preliminar 75
Anexo 7. Matriz de Resultados 76
Anexo 8. Socialización de Resultados 77

INTRODUCCIÓN

El estrés ha sido un factor de estudio durante el último siglo con mucho énfasis en el aspecto personal y su relación directa con la organización. Este término, acuñado en el año 1930, hace referencia a un estado en el que el individuo experimenta cansancio, fatiga por las diferentes actividades del día a día, más cuando estas obligaciones sobrepasan la capacidad del individuo, este tiende a contraer estrés. En el ámbito organizacional, el llamado estrés laboral es un signo de que la persona está siendo sobrepasada por sus actividades laborales cotidianas y siente que no podrá abarcar todo su trabajo, causando problemas con el entorno del individuo como personales, familiares y en este caso, también de carácter laboral.

En el presente proyecto de investigación se elaboró una medición del estrés laboral en la Coordinación Administrativa Financiera del Ministerio de Educación del Ecuador, con lo que se obtuvo los niveles de este riesgo en los servidores públicos y se propuso desarrollar una propuesta de intervención enfocada en prevenir y disminuir el estrés laboral en la mencionada coordinación.

RESUMEN

El estrés laboral ha sido catalogado como el inicio de varios riesgos en el ámbito ocupacional, siendo un desencadenante para contraer diversos síndromes más complicados entre los individuos de una organización. Se proyecta de acuerdo a que la persona no puede tener el control absoluto de sus actividades diarias y esto conlleva a distintos cambios tanto psicológicos como en las relaciones con los demás miembros de la empresa, el deterioro de salud y afectaciones. En este estudio, para evaluar si los servidores públicos estaban padeciendo este riesgo, se realizó la toma de información con el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS que se encuentra estandarizado para medir los niveles de estrés laboral. Se pudo obtener como resultado que dos áreas de la Coordinación General Administrativa Financiera del Ministerio de Educación del Ecuador estaban padeciendo estrés laboral, para lo que se planteó la realización de un plan de intervención frente al riesgo y a su disminución en los servidores. Tiende a ser una proyección de ser un plan que ayude no solo a la mencionada Coordinación sino a las diferentes áreas del Ministerio.

CAPÍTULO I

MARCO INTRODUCTORIO

1.1 Tema

"Evaluación de los niveles de estrés laboral y propuesta de intervención para los servidores del Ministerio de Educación del Ecuador en el año 2018"

Caso de estudio: Coordinación General Administrativa Financiera

1.2 Datos de la Organización

a) **Nombre:** Ministerio de Educación del Ecuador
b) **Actividad:** El Ministerio de Educación se encarga de brindar servicios educativos de calidad a todos los ciudadanos(as) residentes en el Ecuador continental, acorde con estándares nacionales e internacionales de educación.
c) **Ubicación:** Av. Amazonas N34-451 y Av. Atahualpa
d) **Características:** El Ministerio de Educación es la institución que se encarga de velar por la calidad educativa existente en el Ecuador, así como por el cumplimiento de normas para un mejoramiento del sistema educativo del país.
e) **Contexto:** El Ministerio de Educación brinda a los ciudadanos(as) del Ecuador un proyecto educativo nacional en el que se fomenta la diversidad y el desarrollo de destrezas generales, básicas y específicas en los estudiantes, acorde a estándares nacionales e internacionales de calidad educativa (Ministerio de Educación, 2013). En el Ministerio de Educación laboran 955 servidores públicos, alojados en la planta central en

la ciudad de Quito. Son 262 las personas que conforman la Coordinación General Administrativa Financiera, de las cuales 180 servidores fueron considerados bajo el régimen de LOSEP.

f) Estatus

- **Misión:** Garantizar el libre acceso a la educación inicial, básica y bachillerato procurando que todos los habitantes reciban una formación integral y de calidad dentro del territorio Ecuatoriano (Ministerio de Educación, 2018).
- **Visión:** El Sistema Nacional de Educación mediante sus diferentes niveles y modalidades se encarga de brindar una educación centrada en el ser humano, integral, crítica, participativa, inclusiva e interactiva, que pueda satisfacer las necesidades del aprendizaje individual y social (Ministerio de Educación, 2018)**.**

g) Objetivos Estratégicos: Por motivos de este estudio se mencionará el más representativo acorde al tema de investigación:

- Incrementar las capacidades, el desempeño y el desarrollo del talento humano especializado en educación, así como su eficiencia operacional.

h) Organigrama



Figura 1. Organigrama Institucional de la Coordinación General Administrativa Financiera. Planta Principal (Ministerio de Educación, 2018)

1.3 Justificación

La investigación que se realizó en la institución fue de carácter relevante ya que, según el Registro oficial No. 16 en el que se contempla el acuerdo ministerial del Ministerio del Trabajo MDT-082-2017, bajo la normativa de erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, en el artículo 9 del programa de prevención de riesgos psicosociales establece que:

> *En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral* (Ministerio del Trabajo, 2017, p.5).

Con base en la normativa legal dispuesta anteriormente, se realizó la investigación correspondiente al estrés laboral, ya que, al ser parte de uno de los riesgos psicosociales, es un problema que afecta directamente a los servidores del Ministerio de Educación, así como a su fuerza y bienestar laboral dentro de la institución. La importancia de este estudio fue enfocada en la mejora gradual de las actividades de los servidores a fin de que se pueda proponer estrategias para su erradicación.

El estrés laboral es un riesgo psicosocial que afecta a las labores que la persona realiza diariamente, causando un desajuste gradual de sus actividades en las cuales no tiene un control establecido, algunos de los factores que provocan este tipo de estrés vienen desde un inadecuado clima laboral, hasta las malas relaciones interpersonales existentes dentro del lugar de trabajo (Duran, 2010). La utilidad de este proyecto fue determinar cuáles son los niveles de estrés laboral

que se encuentran presentes en la Coordinación General Administrativa Financiera del Ministerio de Educación, teniendo como beneficiaria a la institución, la cual podrá hacer uso de los datos recopilados para la implementación del plan de intervención, así mismo; se beneficiarán los servidores con los que se realizó la evaluación de los niveles de estrés y se podrá aplicar acciones enfocadas a su bienestar laboral, de igual manera, se benefició el investigador, el cual pudo estudiar acerca de este riesgo enfocado en la vida ocupacional. Se utilizó como instrumento metodológico el Cuestionario OIT-OMS el mismo que tiene una confiabilidad de 0.92 y una validez relevante de 0.64 (Suárez, 2013). Al concluir este proyecto se obtuvo como resultados los niveles de estrés para lo que se procedió a la elaboración de un plan de intervención, a su vez; fue factible realizar este estudio ya que se contó con la aprobación directa del Ministerio de Educación y los recursos económicos para su realización.

1.4 Antecedentes

El estrés en el ámbito laboral puede contener graves consecuencias, se analiza al individuo frente a la presión que tiene por cumplir su trabajo, donde empieza a adoptar comportamientos diferentes, tiene pocas oportunidades para la toma de decisiones y no puede ejercer un control adecuado de sus capacidades para afrontar la situación estresante (Strauss & Doria, 2014), este tipo de estrés aparece cuando las exigencias del entorno en el que se desenvuelve, superan su capacidad y con esto surgen síntomas de irritabilidad y agotamiento tanto físico como mental (Paredes, Peña, & Vacio, 2016). Este riesgo es motivo de investigación de acuerdo a la normativa legal anteriormente contemplada, así como, en el estudio se observa que este factor afecta a las diferentes formas de comportamiento de los servidores y por ende a su reacción ante distintas situaciones laborales. Con esta investigación se pretendió determinar los niveles de

estrés laboral enfocado en la disminución gradual de este riesgo, puesto que, si no se realiza, se daría incumplimiento a la normativa, así mismo, incurriendo en un tema de violación hacia las normas de seguridad y salud ocupacional existentes en la institución en las que los servidores se verían perjudicados ya que este riesgo puede convertirse en un síndrome severo como el *burnout* o síndrome del trabajador quemado.

La Organización Mundial de la Salud (2011) encontró en Chile que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas, esto debido a la gran sobrecarga laboral, con altos índices de este fenómeno presente en las organizaciones.

Así también, una encuesta realizada a los casi 16.000 trabajadores de los 15 estados que conforman la Unión Europea, revela que trabajadores holandeses, en relación a los demás países presentan niveles considerablemente altos de presión y estrés laboral (Paoli, 1997 citado en Schaufeli, 1999).

Mediante una investigación realizada por Naranjo (2016) en la PUCE, menciona que la EPMAPS tiene un alto nivel de carga laboral, este es un indicador de un alto nivel de estrés laboral, lo que desencadena en el síndrome del quemado laboral, más conocido como *burnout*. El estudio se realizó en base a la satisfacción laboral de los trabajadores y cómo la sobrecarga laboral estaba afectando a sus labores.

El estrés laboral en la organización y sus altos índices repercuten en la salud ocupacional de los servidores, los cuales demuestran una baja productividad en sus labores debido a los factores que impiden un desenvolvimiento adecuado en su trabajo. La sobrecarga mental, laboral y física del trabajo, la demanda de las actividades influye de manera directa en los altos niveles de estrés ocupacional.

1.5 Objetivos

Objetivo General

Diagnosticar los niveles de estrés laboral en los servidores públicos de la Coordinación General Administrativa y Financiera del Ministerio de Educación y elaborar la propuesta de intervención.

Objetivos Específicos

- Evaluar los niveles de estrés laboral presentes en los servidores de la Coordinación Administrativa Financiera a través de la aplicación de la batería establecida por la OIT-OMS.
- Diseñar un plan de intervención de estrés laboral frente a los factores causantes de este riesgo y con esto promover su mitigación en la Coordinación General Administrativa Financiera con la ayuda de los resultados de los niveles obtenidos en la batería OIT-OMS.
- Socializar la propuesta del plan de intervención a las autoridades de acuerdo con la normativa establecida, con el fin de dar a conocer el estrés laboral existente en la Coordinación General Administrativa Financiera y su posible intervención.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 El Estrés: Breve Reseña Histórica y Terminología

El término estrés se remonta al año 1930 cuando fue introducido por el médico canadiense Hans Selye, quien observó en diversos de sus pacientes que padecían de trastornos que no eran causados directamente por su enfermedad. Encontró que existían síntomas similares en estos sujetos: cansancio, baja de peso y reducción del apetito; a lo que interpretó como el "síndrome de estar enfermo" (Águila, Castillo, Guardia, & Achon, 2011) y que estos síntomas eran causados como una respuesta del organismo para combatir el estrés por el hecho de encontrarse enfermo. Posteriormente llamó a estos esfuerzos del organismo "Síndrome General de Adaptación" (S.G.A) que son la suma de las reacciones no específicas del cuerpo que aparecen por una continua exposición al estrés (Román & Hernández, 2011) este se divide en tres fases:

Tabla No. 1
Fases del Síndrome General de Adaptación

Fase de Adaptación	Contextualización
Fase de Alerta	Para la reacción a un estresor, el hipotálamo estimula las glándulas suprarrenales para producir adrenalina lo que hace que la persona tienda a estar alerta y consuma mayor cantidad de energía. Es una respuesta a la que la persona no se encuentra acostumbrada, aumenta la frecuencia cardiaca, esta reacción es transitoria.
Fase de Defensa	Llamada también de resistencia, se secreta el cortisol que ayuda al cuerpo a mantener constante el nivel de glucosa en los músculos, cerebro y corazón. El organismo empieza su resistencia frente a los estímulos exteriores para combatir la situación que le produce el desbalance, el organismo "aguanta" la situación estresante.

Fase de Agotamiento	El organismo se encuentra agotado por enfrentar la situación estresante, vuelve a aparecer los síntomas de la fase de alarma conjuntamente con las hormonas secretadas que comienzan a ser menos eficaces y como resultado empieza a tener un efecto negativo en la salud del sujeto que incluso puede llegar a la muerte.

Fuente: (Duval, González, & Rabia, 2010)

Selye pudo entonces definir al estrés, o *stress* (que significa tensión, coacción, presión) como una respuesta general que brinda el organismo ante diferentes estímulos o agentes nocivos del entorno (Bértola, 2010). Fue aquí donde sugirió su investigación exhaustiva, así como los efectos que produce en las personas que lo padecen.

En el año de 1984, Susan Folkman y Richard Lazarus conceptualizan al estrés como la experimentación de cambios en los individuos debido a factores ambientales, físicos y sociales que le rodean, así mismo indicaban que padecer de estrés es tener tensión frente a diferentes eventos (Díaz, 2010). El estrés se ha convertido en uno de los problemas de salud relevantes del siglo XXI, padecimiento que varía de acuerdo a la relación de la persona con su entorno y de cómo esta le hace frente con los recursos que posee, poniendo en riesgo su bienestar.

El estrés presenta interés global en el ámbito social, educativo y laboral, siendo el producto de la interacción de múltiples actividades o condiciones en las que el sujeto se encuentra (Castillo, Torres, Ahumada, Cardenas, & Licona, 2014) y que los agentes estresantes desencadenan un progresivo cambio de actitud y posible deterioro de salud. Aquí, el individuo trata de valorar los recursos que tiene para hacerle frente a las situaciones estresantes (Accensi, Fortuño, Vay, & Genís, 2010) independientemente de las consecuencias que puedan incurrir.

Según Lyness (2013) es la manera con la que el cuerpo se enfrenta a un reto y se prepara para actuar ante una situación difícil con enfoque, vigor, fortaleza y agudeza mental, es decir; el organismo trata de encontrar los mecanismos necesarios para afrontar las diferentes situaciones que se viven en el día a día. Es catalogado como un mecanismo de supervivencia animal, el cual hace que el individuo que lo padece empiece a estar alerta sobre lo que sucede en su entorno y organice sus actividades de tal manera que tenga el control sobre las situaciones en las que se encuentra, son reacciones adaptativas a los estímulos.

Al estrés se lo debe considerar como un ente subjetivo, ya que un mismo hecho puede o no desencadenar un desequilibrio en la persona, por lo que puede estar diferenciado en las distintas circunstancias en las que ocurren los hechos que pueden hacer que este riesgo psicosocial ocurra (Acosta, 2011). El ambiente social es el más propenso para que aparezca el estrés, dado que la persona puede tener pérdidas emocionales, el nacimiento de un nuevo miembro de la familia o incluso una nueva situación laboral, hacen que cause una reacción en el individuo y se presente el estrés.

2.2 Tipos de estrés

Dado que el ser humano tiene un limitado tiempo para evacuar el estrés que le producen algunas de las situaciones cotidianas, existe un agotamiento en la persona que lo acumula, y el riesgo se vuelve, de normal a episódico, que solo ocurre en determinadas circunstancias, y por último a crónico cuando el individuo ya sufre de un cansancio prolongado y no puede sobresalir con sus actividades productivamente, tiene fatiga y puede incluso afectar a diversos órganos del cuerpo donde se concentra la energía acumulada por la tensión. Dependiendo de los estímulos dados en las situaciones que se encuentre, se puede traducir a un estrés positivo (eu-estrés) y a un

estrés negativo (di-estrés), su reacción ante el estímulo y como la persona logra obtener algún beneficio o perdida de esta situación (Muller & Rothmann, 2009).

La persona trata de hacerle frente al estrés y con ello, según su experiencia, pueda realizar una estrategia que le permita sobrellevar los estímulos y reacciones de este evento. La situación es manipulable para obtener un resultado favorable ante estas reacciones o incrementar los recursos de afrontamiento del evento estresante.

2.2.1 Eu- Estrés

Este término acuña al tipo de estrés positivo, el cual se activa para mejorar el rendimiento en una actividad determinada que la persona se encuentre realizando. La activación del individuo así como de sus funciones cognitivas, físicas y emocionales dan como resultado la ejecución optima de la tarea (Salinas, 2012). Cuando la persona genera respuestas eficaces hacia la situación de presión y producen su mejor adaptación hacia su entorno se denomina eu-estrés (Vales, 2011). El individuo se adapta al estímulo y lo convierte en un motivador o una respuesta positiva hacia la actividad.

2.2.2 Di- Estrés

Es comúnmente conocido como el estrés negativo, después del estímulo causado para que la persona pueda organizar sus actividades y sacarlas adelante, aparece este tipo de estrés que cumple una función desadaptativa en el individuo por la demanda intensa y excesiva de las circunstancias o actividades que se encuentra pasando o realizando (Salinas, 2012).

2.3 Estresores

Los estresores son cualquier tipo de agente interno o externo (estímulo) que, la persona evalúa, conceptualiza y provoca una respuesta de estrés (Duran, 2010), existen varios agentes estresores como las relaciones interpersonales, las condiciones laborales, el contexto social y económico del individuo, ciertos rasgos de su personalidad, diversos estímulos que conllevan a que el organismo actué en forma defensiva ante el estrés, adaptando al individuo a las actividades que se encuentra realizando, y haciendo que este no se desestabilice y busque la manera de equilibrar su reacción ante estos.

2.4 Indicadores

Conforme dice (Macias, 2006) los indicadores influyentes en la aparición del estrés se detallan a continuación en tres partes fundamentales, presentando distintos tipos de sintomatología:

- **Físicos:** Puede tener dolor de cabeza, de cuello o de espalda como los dolores físicos más importantes.
- **Psicológicos:** La persona empieza a sentir inquietud, angustia sobre las actividades que está realizando, lo que conlleva a tener problemas de concentración, olvidos y tristeza.
- **De Comportamiento:** La persona tiene problemas en su entorno, empieza a aislarse del medio y puede llegar a la adquisición de vicios sociales.

De acuerdo a (Salinas, 2012), existen tres sub indicadores que hacen referencia a la gravedad de la situación y la posible adquisición de un riesgo mucho más elevado:

a) **Frecuencia:** Que tan frecuente es la aparición de estos síntomas a lo largo de un tiempo determinado, ya sean días, semanas o meses.
b) **Intensidad:** Se considera el grado de fuerza con la que aparecen estos indicadores.
c) **Duración:** Entendiéndolo como la aparición y reacción a los eventos sea de un corto, mediano o largo plazo.

La ansiedad juega un papel importante en la aparición del estrés en el individuo, relacionado como un mecanismo de defensa dependiendo de la situación que está viviendo esta persona, considerado como una reacción de miedo, lo que hace que surja el estrés positivo o negativo.

2.5 Estrés Laboral

El estrés laboral, según Durán (2010) es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control. Se considera que una persona tiene estrés laboral cuando el individuo piensa y siente que las actividades que está o va a realizar podrían estar por encima de sus capacidades y recursos.

Según (Salinas, 2012), en los últimos tiempos el estrés laboral ha sido el causante de varias repercusiones en este ámbito, tales como absentismo o accidentes en el trabajo. Las condiciones en las cuales se produce van encaminadas por tres indicadores que determinan su aparición:

- **Condiciones del Trabajo:** Inseguridad laboral, tipo de contratación, horarios.

- **Organización de la empresa**: Poco apoyo, ambigüedad en las funciones, mala comunicación.
- **Tarea:** Escases de recursos para realizar las tareas determinadas, presión del tiempo, monotonía en las actividades.

Las causas de estrés laboral emergentes, obstaculizan los proyectos de vida a largo plazo y por otro, generan dificultad para construir lealtad y compromiso con los amigos y compañeros de trabajo, afectando el trabajo en equipo, la solidaridad y confianza del trabajador (González, 1999 citado en Mena & Álvarez 2002), la relación laboral en estas instancias se ve comprometida y la persona desencadena varios tipos de conductas inusuales, como la pérdida de enfoque en sus actividades y generación de un clima tenso con sus compañeros de trabajo.

2.5.1 Tipos de Estrés Laboral

En cuanto a la temática del estrés laboral, se contemplan dos tipos de estrés, en los cuales la persona puede ir de un estrés laboral agudo con síntomas de ligeros dolores de cabeza o falta de organización de su espacio de trabajo a un estrés crónico el cual produce sintomatología mucho más fuerte como migraña o dolencias musculares permanentes (Slipak, 1996).

Tabla No. 2
Tipos de Estrés laboral y descripción

Tipos de Estrés Laboral	Descripción
Estrés Laboral Episódico	Es un estrés dado en un momento determinado, que no se posterga durante una línea de tiempo. Puede ser un despido o un intercambio de palabras entre el jefe y el individuo donde no se pongan de acuerdo en algún tema específico y esto derive a un estrés crónico.
Estrés Laboral Crónico	Este tipo de estrés es cuando la persona se encuentra en un ambiente laboral inadecuado, tiene una gran sobrecarga de trabajo, la persona empieza a tener alteraciones en su rimo biológico normal, así también presenta tensión por la toma de decisiones muy importantes, tiene un trabajo muy rutinario y automatizado, y se encuentra en condiciones laborales inadecuadas como inestabilidad o malas condiciones en el trabajo.

Fuente: (Slipak, 1996)

2.6 Interacción social y el estrés

Las personas participan en una gran gama de interacciones sociales, las cuales marcan su desarrollo psicológico, biológico y social. Sin embargo, estos contextos sociales definidos, no necesariamente resultan ser generadores de bienestar puesto que existen ocasiones en las que tienden a generar un malestar, crisis y conflictos que deterioran la calidad de vida en un sentido amplio de la persona. La interacción social y el apoyo social tienen la capacidad de mitigar el impacto del estrés laboral sobre el bienestar del individuo, se da como un elemento para ayudar a las personas a poder sobrellevar las situaciones estresantes y así poder convivir de mejor manera (Figueroa, Gutiérrez, & Celis, 2012). Se trata de que el individuo no se vea sobrepasado por la situación estresante, sino que busque el apoyo de sus compañeros de trabajo para evitar la sobrecarga y posibles problemas de salud por la demanda laboral.

El estrés laboral tiene muchas vinculaciones no solo dentro de un ámbito organizacional, sino en el ámbito familiar y social, con estímulos positivos como tiempo libre, actividades

deportivas, tiempo con la familia; así como estímulos negativos, como la adquisición de vicios sociales, doble vida marital, los juegos de azar que implican un aumento excesivo de energía, lo que causa que el riesgo psicosocial se fortalezca y tenga implicaciones en las actividades laborales como familiares de la persona (Barron, 2004).

2.7 El estrés laboral y la familia

La relación entre la familia y el trabajo puede presentar desequilibrio en ciertas ocasiones en las que un individuo del núcleo familiar se encuentre en situaciones estresantes en donde desempeña sus actividades diarias. Se han identificado dos conexiones en este desequilibrio: las demandas laborales y las demandas familiares (Saenz, 2011).

Las demandas laborales van encaminadas al número de horas que la persona trabaja y se encuentra fuera de casa, cuando es el caso de los turnos nocturnos lo que interfiere en el desempeño de las actividades del hogar y por ende de la familia.

En cambio, las demandas familiares van mucho más allá de las tareas domésticas o el compartir tiempo con la familia, se trata de desempeñar el rol de padre o madre y cumplir con las expectativas del mismo, cuando la persona experimenta un aumento de roles se crea el conflicto. Un ejemplo claro es el desempeñar el rol de padre y de trabajador nocturno, el individuo no va a tener mucha comunicación con su familia debido a que tratará de descansar el día y trabajará en la noche, a lo que su familia demandará más atención en su rol y mucho más si tienen a cargo hijos, lo que posteriormente creará conflicto en la familia.

La familia pasa por una fase de adaptación y de ajuste frente a la situación estresante de uno de sus miembros, implica esfuerzos de comportamiento y cognitivos (Macias, Orozco,

Amaris, & Zambrano, 2013) orientados a manejar la situación que es causante de estrés y se encuentra interfiriendo en la armonía del hogar.

2.8 Factores Potenciales causantes de Estrés Laboral

Según (Miranda & Batista, 2018) el estrés se ha considerado un fenómeno acumulativo, mientras existen diversos factores para su aparición, uno solo de ellos puede ser relevante, sin embargo, la acumulación de los mismos ocasiona que el individuo pierda el control sobre sus actividades y no pueda con la presión laboral. Se mencionan tres factores que son, entre otros, considerados fuentes acumulativas de estrés laboral:

- **Factores ambientales:** Se encuentra la incertidumbre económica, política y tecnológica del país, que afecta directamente a los miembros de determinada empresa, la reducción de sueldos, cortes de personal o distintas leyes reguladoras que puedan causar el despido de los funcionarios. La actualización a un sistema tecnológico diferente al que se maneja habitualmente puede ocasionar desbalance y estrés en los individuos que no creen ser competentes para afrontar dicha situación.
- **Factores organizacionales:** Estos factores hacen referencia al rol de la persona en la empresa y su desempeño en la organización, mientras mayor sea la interdependencia entre las diversas actividades que realiza, mayor será el padecimiento de un estrés potencial. Se contempla también la estructura organizacional, así como el liderazgo organizacional, donde los individuos se encuentran en un clima de tensión cuando sus superiores crean un ambiente de bajas relaciones interpersonales y solo enfocado en trabajo bajo presión.

- **Factores Individuales:** Son factores fuera del ámbito laboral, pero que repercuten de manera significativa en el mismo. Aquí se encuentran los problemas familiares y los problemas económicos. La personalidad del individuo dentro de la organización es determinante para poder manejar situaciones de estrés.

2.9 Efectos del Estrés

El estrés tiende a tener distintos efectos en las personas que lo padecen, se producen ciertos cambios biológicos en cuestión de tiempo en el que la persona se encuentra en la situación estresante. A continuación, se presentan distintos ámbitos de padecimiento y sus efectos con un nivel inicial-moderado de estrés:

Tabla No. 3
Ámbitos de padecimiento y efectos del estrés

Padecimiento	Efectos
Fisiológico	Sudoración, taquicardia, molestias en el estómago, dolor de cabeza prolongado, malestar general del cuerpo (escalofrío)
Comportamiento	Ira, frustración, violencia, ansiedad, tristeza, depresión
Motor	Movimientos repetitivos (rascarse, tartamudear, tocarse), parálisis ya sea facial o motora por tiempo prolongado, desequilibrio motor
Social	Beber en exceso, violencia en el entorno, fumar, quejarse por todo.

Fuente: (Sanchez, 2011)

2.10 Relación Organizacional y el Estrés

Según (Arciniega, 2012), la relación que tiene el trabajador con la organización es muy importante a la hora de analizar por qué una persona puede contraer estrés laboral. Es necesario encontrar las fuentes directas de su padecimiento que puede ser problemas con su espacio de trabajo, la productividad que tiene el individuo frente a sus compañeros o los recursos que utiliza

para realizar sus actividades con normalidad, son algunos de los factores determinantes para la aparición de este riesgo psicosocial.

2.10.1 Clima, Estructura, Territorio Organizacional e Insumos

El clima organizacional es de gran importancia dentro del lugar de trabajo, hace referencia a la consecuencia de la interacción entre las personas con la organización, lo que puede dar un resultado positivo o negativo modificando el desarrollo productivo del individuo en la organización (Solarte, 2011). Dependiendo de cómo se vayan desarrollando las distintas situaciones e interacciones, el resultante del clima induce a los miembros de la organización a adoptar ciertos tipos de comportamientos, los cuales inciden en su entorno y productividad, cuando no existe un entorno adecuado para realizar las actividades y tampoco buena relación con los colaboradores, estos son causantes de estrés laboral.

La estructura organizacional es determinante para la diferenciación de los canales de comunicación o la naturaleza de las interacciones entre los miembros de la empresa, el lugar donde se toman las decisiones y se configura las formas de coordinación, responsabilidad y poder de cada uno de los miembros que la conforman (Arciniega, 2012). La mala comunicación entre los diferentes niveles organizacionales y un mal manejo de poder, conlleva a que los individuos contraigan estrés laboral, tensión y ansiedad.

Cuando se habla de territorio organizacional, se traduce al espacio físico donde el trabajador desarrolla sus actividades (Granados, 2011). Detalles como la falta de iluminación y mobiliario defectuoso tienden a causar en el colaborador problemas y con esto la aparición de

estrés laboral debido a que existe un malestar al no tener un espacio propio de trabajo o que el mismo sea invadido, son elementos que afectan la calidad de vida laboral.

Según (Granados, 2011) al hablar de tecnología, se trata de los insumos que son indispensables para que el colaborador realice sus actividades con normalidad. Al existir falta de actualización en las tecnologías de la organización, como los sistemas operativos de manejo de bienes, causan en el trabajador frustración e insatisfacción laboral, y, al no sentirse capacitado de manejar dichos sistemas, crea en él, situaciones de tensión y por ende, estrés laboral.

2.10.2 Interacción Líder – Grupo

La interacción con los superiores en la organización es importante ya que lleva a su equipo de trabajo a la consecución de los objetivos propuestos por la empresa, el brindar apoyo al grupo con una comunicación efectiva entre sus miembros es vital para llegar a concretar estos objetivos (Almarza, Alvarez, González, Chacín, & Ríos, 2002). Si el líder es muy autoritario y los miembros del grupo no sienten apoyo del mismo, conlleva a que esas personas contraigan estrés laboral, traducido a una baja productividad en las fases del proyecto y que los objetivos no se lleguen a concretar de una manera eficaz y eficiente, así como puede hacer que esos tarden más tiempo en completarse usando muchos más recursos de los necesarios.

El estrés laboral se convierte progresivamente en un desgaste profesional y este hace referencia al proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza. (Carvajal & Hermosilla, 2011). En este sentido, la sobrecarga, la ausencia de descansos, largas horas de trabajo, tareas rutinarias con escaso significado y la no

utilización de las habilidades del trabajador, son algunas de las características del diseño de la tarea que mayores niveles de estrés generan en el trabajador.

2.11 Reacciones al Estrés Laboral

Como se había mencionado antes, una de las razones de la aparición del estrés, se da debido a una discrepancia existente entre la carga laboral y lo que la persona puede lograr alcanzar en un determinado tiempo, la intensidad con la que se da el estrés y de cómo el individuo reacciona ante los estresores. Se debe tener en cuenta que el estrés laboral no puede estar limitado solamente al ámbito individual, sino organizacional, donde la comunicación y el desarrollo constante del individuo en la empresa es vital para poder afrontar las distintas situaciones que puedan causarle este padecimiento (Olmedo, 2010), es aquí donde se incluyen el eu estrés, el estrés positivo que beneficia al individuo para su desarrollo personal como laboral, y el di-estrés, donde la persona tiene el reaccionante equivocado hacia el estímulo, lo que le causa un nivel elevado de cansancio, fatiga y conductas alteradas con su entorno laboral y familiar, personal.

2.12 Procesos de afectación

El estrés laboral se muestra como un agotamiento emocional y apatía para realizar las actividades en el lugar de trabajo. Las afectaciones causantes de interés son la ambigüedad del trabajo, conflicto con los roles, sobrecarga de trabajo, incertidumbre al realizar alguna labor y la competencia existente en la empresa (Miranda & Batista, 2018). Muchas de las respuestas a este estrés se ven reflejadas en cómo las personas realizan sus labores, ya sea con creatividad y productividad, o puede ser que no puedan sobrellevar la carga laboral y necesiten de

medicamentos que afectan a su organismo para poder desempeñarse en su diario vivir, así como atraen enfermedades musculares y psicológicas como consecuencia.

Según (Guerrero, 2013) existen tres tipos de procesos que afectan al individuo y producen estrés laboral, se explora distintas circunstancias las cuales hacen eco para provocar un malestar emocional asociado a la respuesta de esta amenaza laboral:

a) **Conflicto Inter roles:** Se da por el conflicto existente entre el horario de trabajo y el tiempo familiar, la cual es una de las situaciones más problemáticas que tienen que enfrentar.
b) **Sobrecarga de rol:** La sobrecarga de actividades que realiza la persona hace que esta use una cantidad limitada y en ciertos casos, excesiva para cumplir todas sus actividades en un tiempo límite lo que causa una fatiga constante y muchas veces desgano en realizarlas.
c) **Acumulación de roles:** Referente a la suma de distintas actividades laborales que realiza la persona, interviniendo en diferentes demandas de su trabajo o departamento, lo que causa un desgaste en el individuo, y por ende un elevado índice de estrés ocupacional.

2.13 Consecuencias del Estrés Laboral

Entre las posibles consecuencias de padecer estrés laboral, la pérdida de capital humano es la más crítica debido a la afectación tanto para el colaborador como para la organización (Duran, 2010). Existen dos puntos importantes de contraer este padecimiento divididos en un ámbito personal y organizacional.

2.13.1 Ámbito Personal

- **Físico:** El colaborador presenta cefaleas, dolor de espalda, vómito, mareos y constantemente se encuentra enfermo con dolor en las articulaciones, alergias e insomnio.
- **Mental:** Presenta un cuadro de ansiedad y angustia, tensión frente a las actividades diarias y a las que estas por ocurrir. Incapacidad de tomar decisiones combinado con olvidos frecuentes.
- **Conductual:** El colaborador tiene apatía frente a los demás, se irrita fácilmente por cualquier situación que se le presente y desencadena su mal humor en el área de trabajo.
- **Social:** Aislado, le cuesta entablar relaciones con su equipo de trabajo, así como su familia, dificultad en comunicarse con las personas que le rodean.

2.13.2 Ámbito Organizacional

En este apartado, el colaborador no se siente capaz de realizar su trabajo, y opta por el ausentismo que es traducido a faltar a su lugar de labores diaria por la tensión acumulada en el mismo. Presenta falta de cooperación entre sus compañeros de trabajo, así como aumentan las quejas y conflictos dentro del área o departamento al que el individuo pertenece. La baja productividad empieza a tener lugar, combinado con un agotamiento excesivo frente a pocas actividades realizadas.

2.14 Estrategias de disminución y Prevención del Estrés laboral

Para el desarrollo de estrategias de afrontamiento y disminución del estrés laboral, se debe evaluar ciertas variables que pueden estar influenciando el comportamiento de los colaboradores y sus equipos de trabajo tales como: los estilos de dirección, la comunicación interpersonal y

organizacional, la resolución de conflictos, la distribución de responsabilidades y la satisfacción laboral, aquí; la búsqueda de cómo los individuos reaccionan y operan frente a estas variables es de vital importancia para poder establecer pautas de solución a este riesgo en la organización.

Según (Pérez, 2010) la prevención del estrés laboral se lo realiza de manera personal, grupal y organizacional siguiendo ciertas directrices a criterio del autor mencionadas a continuación:

- El informar a los miembros de la organización oportunamente acerca del riesgo existente
- El autor propone tener una base legal o una normativa para que el estrés laboral sea considerado como un problema de tratamiento profesional para su correctivo especifico. Esto se muestra en la normativa del Ministerio del Trabajo, donde el estrés laboral consta como un ítem de los riesgos psicosociales a tratar en las organizaciones y establecer su pronta mitigación.
- Se toma en cuenta también las medidas de prevención e intervención en el tema del estrés laboral.
- Vigilar la promoción de la salud, así como su progreso frente a un posible padecimiento de este riesgo psicosocial en la organización.

2.15 Buenas prácticas para evitar el estrés laboral

Se habla de buenas prácticas de las organizaciones cuando se tiene acciones que ayudan a disminuir la aparición de un determinado riesgo así como su disminución entre los colaboradores que ya lo padecen, en este caso, del estrés laboral. Las organizaciones saludables son aquellas que buscan el constante equilibrio entre el trabajo y la salud de sus empleados mediante

actividades como la variedad de tarea (diseño y mejora de perfiles de puestos), el ambiente social que se traduce a la comunicación en la organización y las estrategias entre trabajo y vida privada (Carrasco, Corte, & Leon, 2010).

Se pone a consideración ciertas pautas para evitar el estrés en el trabajo mediante pautas que ayuden al trabajador a manejarlo de mejor manera (Escala, 2004 citado en Méndez, 2015):

- Contar con una buena forma física
- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados
- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles
- Aprender técnicas de relajación
- Fomentar el pensamiento positivo

Las buenas prácticas de la organización para la prevención del estrés laboral están inmersas en charlas sobre seguridad y salud ocupacional donde se abordan varias actividades que promuevan un ambiente adecuado para el buen desempeño del trabajador.

Tabla No. 4.
Buenas Prácticas para evitar el estrés laboral

Nivel Individual	- Técnicas de Relajación (muscular, respiración) - Técnicas de Meditación (pensamientos positivos) - Ejercicio físico - Organización del tiempo (carga laboral) - Consejería
Nivel Organizacional	- Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores - Intervención sobre características físicas y ambientales del trabajo - Promoción de comunicación adecuada - Diseño de perfiles y puestos de trabajo
Nivel individual/Organizacional	- Fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores - Promoción del ajuste entre el empleado y el ambiente - Clarificación de roles para evitar conflicto y ambigüedad de rol

Fuente: (Moreno & Baez, 2010)

2.16 Propuestas de Intervención

En el libro, Control del Estrés Laboral de (Floria, 2013), menciona que, en las propuestas de intervención se trata de disminuir los estresores encontrados, permitiendo al individuo tener las herramientas necesarias para controlar el padecimiento de estrés. Esto permite que los colaboradores, afronten de una mejor manera su trabajo, brindándoles pautas y habilidades para su mejor desenvolvimiento ante las situaciones potenciales. Con la ayuda oportuna y la erradicación de factores de estrés laboral en la organización, se puede establecer un ambiente laboral de estabilidad libre de potenciales riesgos psicosociales. Floria menciona tres tipos de intervenciones:

2.16.1 Intervención primaria

Son intervenciones dirigidas a toda la empresa en general para el tratamiento de las situaciones que están causando estrés en sus miembros. Como se trata de un proceso de prevención se pretende modificar ciertos aspectos como la organización del trabajo, el área donde se labora y las horas que emplea el individuo en sus tareas cotidianas.

2.16.2 Intervención Secundaria

Conforme la intervención primaria está en marcha y aun no se ha logrado ver resultados definidos en el afrontamiento de los factores estresantes, se brinda entonces la intervención secundaria que está basada en darles a los individuos programas de adquisición de habilidades y de concientización en base al estrés laboral existente en la organización.

2.16.3 Intervención Terciaria

Se incluye varias estrategias reforzadas de la intervención secundaria como fortalecimiento de la confianza en uno mismo y la adquisición de habilidades y manejo de los problemas dentro de la organización. La intervención terciaria va encaminada hacia la minimización de los problemas que ya no solo afectan a los trabajadores y les están dando síntomas de enfermedades laborales sino también problemas que afectan al desempeño de la empresa, se trata de una detección a tiempo de los problemas que están afectando de una manera más critica a los trabajadores y brindarles la promoción de salud y atención inmediata en cuanto a que no se desarrolle algún trastorno mental en la persona con rehabilitación y con su reincorporación a su lugar de trabajo bajo supervisión de su progreso de salud.

2.17 Instrumentos de medición del estrés laboral

Entre los instrumentos de medición del estrés, los más relevantes que se tomaron como opción para este estudio fueron los que se mencionarán a continuación:

2.17.1 Job Content Questionnaire

El cuestionario de Demanda del trabajo expuesto por los autores Karaseck y Therorell en el año de 1990 el cual es un instrumento usado para identificar las fuentes de estrés en el trabajo (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011). Este cuestionario consta de 29 ítems los cuales evalúa tres diferentes dimensiones causantes de estrés ocupacional:

- Demanda Psicológica (nueve ítems): Valora aspectos acerca de la cantidad de trabajo, exigencias intelectuales y presión del tiempo en el lugar de trabajo.

- Control sobre el Trabajo (nueve ítems): Evalúa la posibilidad de la toma de decisiones, creatividad y el desarrollo de las habilidades de la persona.
- Apoyo en el trabajo (once ítems): Evalúa la colaboración recibida por parte del equipo/compañeros de trabajo en su área laboral, así como evalúa el apoyo que dan los superiores a la persona.

El cuestionario ha sido usado para evaluar el estrés laboral, conjuntamente con la presión y tensión existente en el lugar de trabajo, el apoyo de los compañeros y superiores. Este instrumento ha obtenido un coeficiente de relación de 0.83-0.87 como un alfa de cronbach de 0.74 – 0.88 (Saenz, 2009).

2.17.2 Escala de Síntomas del Estrés

Este cuestionario de Seppo Aro contiene un número de diez y ocho síntomas que están asociados a cuando la persona padece de estados de estrés, que pueden ser palpitaciones, tensión muscular, irritabilidad o fatiga al realizar diversas actividades. Las respuestas se expresan en una escala establecida ordinalmente de cuatro frecuencias las cuales van de una valoración de 0-3 y sus resultados fluctúan entre 0 y 54. La valoración se la da en cuanto a si la persona tiene un puntaje que da superior a 10 puntos significa que está padeciendo de estrés. El instrumento tiene un alfa de cronbach de 0.83 (Hernández, 2003).

2.17.3 Cuestionario de Estrés laboral OIT-OMS

El instrumento denominado “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” es un documento estandarizado que ha sido usado para revelar los niveles de estrés laboral en las organizaciones. Este cuestionario ha sido aplicado en un estudio realizado en Perú reflejando un

Alfa de Cronbach de α=0.92 (Suárez, 2013), así como también en una investigación realizada en México con un Alfa de Cronbach de α= 0.941 (Aguilar, Serrano, & Moreno, 2007).

Para el estudio se utilizó del cuestionario OIT - OMS el cual, como se expone anteriormente, tiene una confiabilidad alta en relación a los otros instrumentos de medición del estrés, así como también es de fácil aplicación y dura entre 15 a 20 minutos y se diferencia de los demás instrumentos validados internacionalmente ya que brinda 25 ítems de resolución y un adicional de siete dimensiones a evaluar en el tema, lo que ayudó en gran parte a la diferenciación de cómo el estrés laboral afecta en diversas áreas ya sea por el equipo de trabajo o por el clima de la organización.

Se utilizó este cuestionario debido a que exponía siete dimensiones organizacionales para evaluar los niveles de estrés laboral, en el sector público esto es beneficiosos debido a que se obtienen datos más al detalle de todo el entorno de los servidores en la organización.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Disertación

El presente estudio es de tipo proyecto-producto ya que se constituye como un trabajo de investigación tipo práctico. La presente tuvo como sustento los fundamentos teóricos con los cuales se diagnosticó, evaluó, analizó y se dio como resultado un plan de intervención.

3.2 Diseño de Instrumentos

Para la investigación se utilizó el Cuestionario OIT-OMS de medición del estrés laboral (Anexo 1), el cual como es mencionado en el capítulo anterior, es el más adecuado para la medición del estrés laboral y brinda mayor aporte a la investigación. El instrumento consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van de la puntuación de 1 hasta 7, de la siguiente manera:

- 1 = si la condición 'Nunca' es fuente de estrés.
- 2 = si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés.
- 3 = si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés.
- 4 = si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés.
- 5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés.
- 6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés.
- 7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.

Así mismo, consta de 7 dimensiones relacionadas con los estresores laborales agrupados en las siguientes aéreas con sus preguntas específicas del cuestionario:

1. Clima organizacional (1,10,11,20)
2. Estructura organizacional (2,12,16,24)
3. Territorio organizacional (3,15,22)
4. Tecnología (4,14,25)
5. Influencia del líder (5,6,13,17)
6. Falta de cohesión (7,9,18,21)
7. Respaldo del grupo (8.9.23)

Se contemplan los rangos de cada área con el número de sus preguntas, siendo las dimensiones que constan de cuatro preguntas con un rango de 4 a 28 y las dimensiones que constan de 3 preguntas con un rango de 3 a 21 en su puntaje.

Como parte final del cuestionario se tienen las escalas de estrés laboral, dando por la sumatoria de los numerales de acuerdo a las respuestas de los participantes, donde se obtienen las siguientes escalas:

- Bajo Nivel de estrés: puntaje menor a 90
- Nivel de estrés Intermedio: Puntajes entre 90.2 a 117
- Nivel de estrés: Puntajes entre 117.2 – 153
- Alto nivel de estrés: Puntajes mayores a 153.2

Adicionalmente a la herramienta de medición se adaptó su diseño con datos demográficos requeridos por el Ministerio de Educación en donde se añadió: edad, género, años de servicio y dirección para un mejor manejo de la base de datos del estudio realizado y un mejor análisis de

resultados. Se usó también el formato de calificación e interpretación del cuestionario donde se encuentra la información anteriormente mencionada (Anexo 2). Como parte del consentimiento informado se usó el formato ministerial F.P-SS-CAP.01 sobre los procedimientos institucionales y las investigaciones a realizarse en el Ministerio de Educación del Ecuador (Anexo 3), para posteriormente presentar el estudio a realizar en donde se explicaba las generalidades de la investigación y su carácter de libre participación (Anexo 4).

3.3 Población y Muestra

La herramienta de evaluación se aplicó a 122 servidores, los cuales libre y voluntariamente accedieron a ser participantes en el estudio. Estos servidores están divididos en cuatro direcciones descritas a continuación:

- Dirección Nacional de Talento Humano
- Dirección Nacional Administrativa
- Dirección Nacional Financiera
- Dirección Nacional de Compras Publicas

3.4 Levantamiento de Información

Con una reunión conjunta con el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional del Ministerio de Educación del Ecuador, se procedió al levantamiento de información con el documento ministerial a seguir. Se envió un comunicado a los servidores para indicarles el día, fecha y la hora en la cual se realizaría la socialización del estudio.

Una vez socializado el estudio, se continuó con el proceso que era la aplicación de la herramienta de evaluación "Cuestionario de Estrés laboral OIT-OMS" a los servidores que aceptaron ser partícipes, vale mencionar que la invitación se la realizó solamente al personal de LOSEP. Fueron los 122 servidores anteriormente mencionados. Se procedió a la toma del cuestionario que duró entre 15 a 20 minutos de tiempo de resolución.

La aplicación se la realizó en dos días, en grupos divididos en los horarios de 8 a 10 de la mañana, de 10H30 a 12H30 de la tarde. El último día se tuvo un grupo adicional en la tarde que fue de 14H00 a 16H00, cumpliendo con el número de servidores estipulados.

3.5 Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez levantada la información, se procesó los datos en una base en el programa Microsoft Excel, se añadió los datos demográficos, preguntas y respuestas de los encuestados para obtener los resultados del estudio (Anexo 5).

A continuación, se describe los datos encontrados:

3.5.1 Niveles de Estrés General

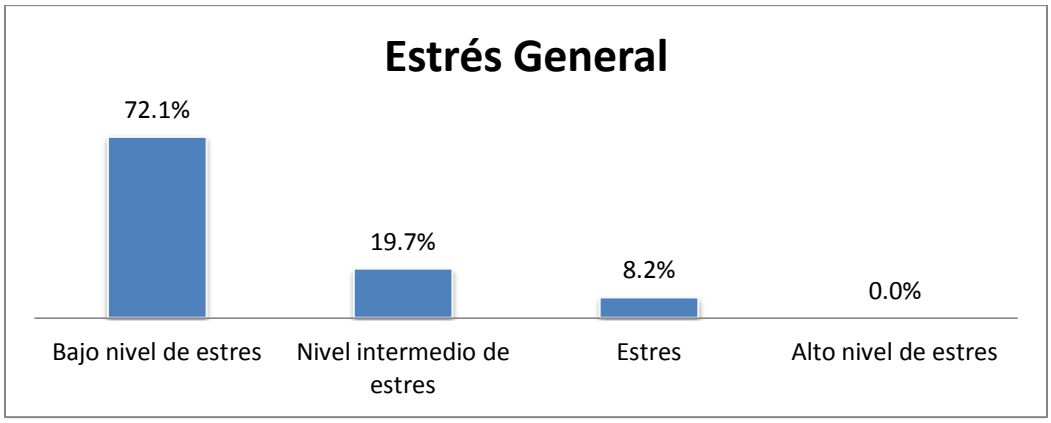


Figura 2. Niveles de Estrés General

Se presenta los niveles de estrés general, donde se aprecia un porcentaje de nivel de estrés intermedio del 19,7% así como el nivel de estrés con un 8.2% de todos los participantes del estudio realizado. Sin embargo, existe un 72.1% de bajo nivel de estrés, lo que indica que no hay un elevado riesgo de padecimiento de estrés general en los servidores.

3.5.2 Niveles de Estrés por género

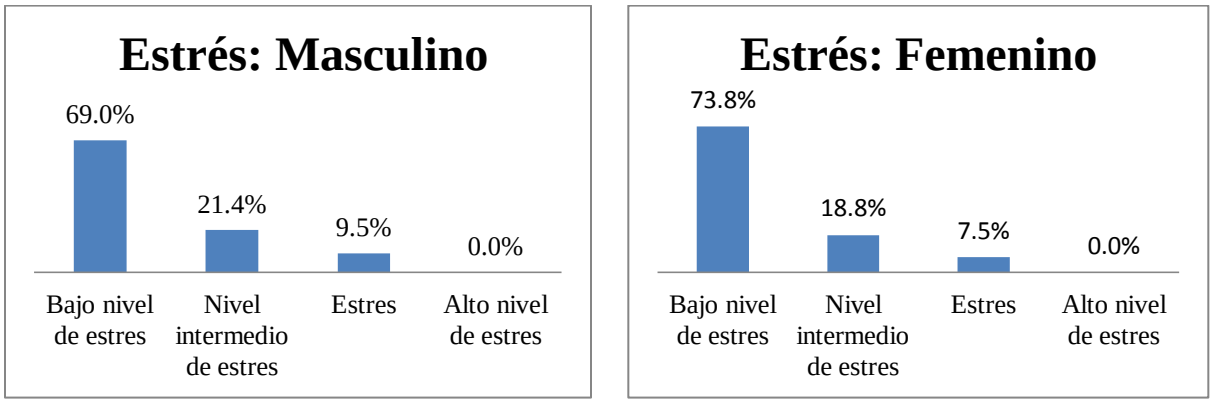


Figura 3. Niveles de Estrés Laboral por género

En el porcentaje por género general, en los participantes del género masculino se obtuvo un porcentaje del 69% de bajo nivel de estrés comparado con un 73.8% en el género femenino del mismo nivel bajo de estrés. En los niveles intermedios se obtuvo un 21.4% en el género masculino y con un 18.8% en el género femenino. En el nivel de estrés encontramos que el género masculino presenta 9.5% mientras que el femenino se obtuvo un 7.5% en este nivel. No se encontró que los servidores tengan niveles altos de estrés.

3.5.3 Niveles de estrés por dirección

Para el análisis global de los niveles de estrés encontrados por direcciones en este estudio, se identificaron las áreas con mayor riesgo y se tomó dos direcciones de la Coordinación Administrativa Financiera que presentaron niveles de riesgo: DNTH y DNF. Se considera que éstas son las más representativas en cuanto al porcentaje, puesto que las otras dos direcciones no presentaron estrés.

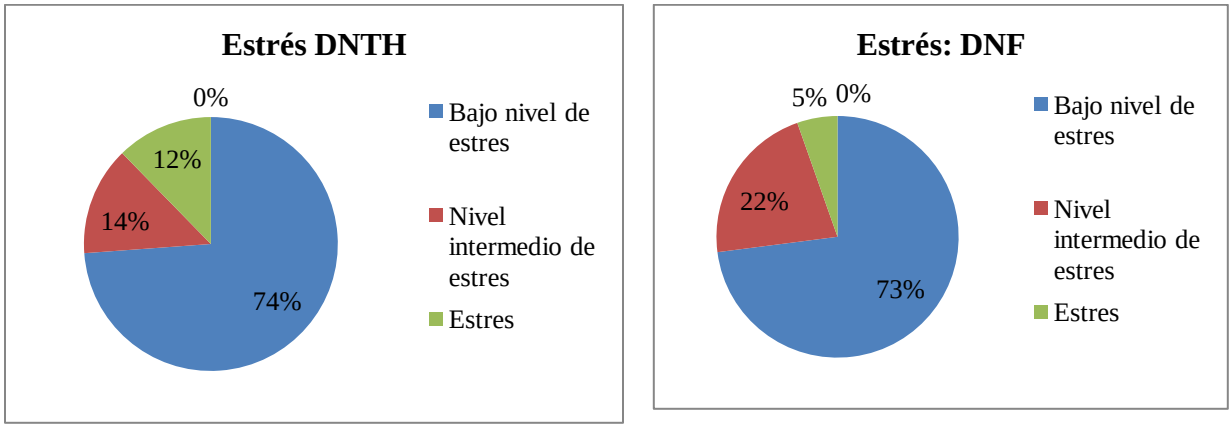


Figura 4. Niveles de Estrés Laboral DNTH y DNF

Se observa en los resultados obtenidos que en la Dirección Nacional de Talento Humano (DNTH) se tiene un 74% de bajo nivel de estrés, así como en la Direcciona Nacional Financiera (DNF) con un 73% del mismo nivel. Se aprecia un 14% en la DNTH de nivel intermedio de estrés y un 22% en la DNF. En los niveles de estrés encontramos a la DNTH con un 12% mientras que la DNF con un 5% de este nivel.

3.5.4 Dimensiones

En los resultados de las dimensiones del Cuestionario OIT-OMS de estrés laboral, la prueba presenta 7 niveles en la escala de Likert, para motivos de estudio se agrupó en 3:

a) **Nivel Estable:** Comprende los ítems de: Nunca, Rara vez y Ocasionalmente
b) **Nivel Intermedio:** Comprende el ítem de Algunas veces como un porcentaje neutral en el cuestionario
c) **Nivel de Riesgo:** Comprenden los ítems de Frecuentemente, Generalmente y siempre, los que fueron tomados como representativos para la investigación. En este nivel se dividió de igual manera en las preguntas que más valores altos tenían en cuanto a respuestas.

Los siguientes gráficos representan los resultados de la Coordinación, en cuanto a las 7 dimensiones que utiliza este instrumento: Clima organizacional, territorio organizacional, estructura organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.

3.5.4.1 Dimensión Primera: Clima Organizacional, resultado global

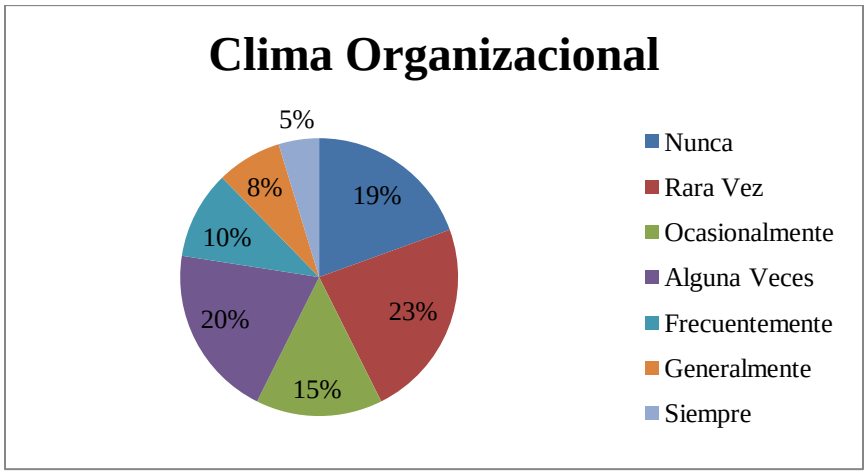


Figura 5. Resultados primera Dimensión: Clima Organizacional

A continuación, se desarrolla los resultados de la Coordinación completa, agrupados en los tres niveles (estable, intermedio, riego), así como se grafican las preguntas que dieron relevancia en el resultado que genera nivel de riesgo:

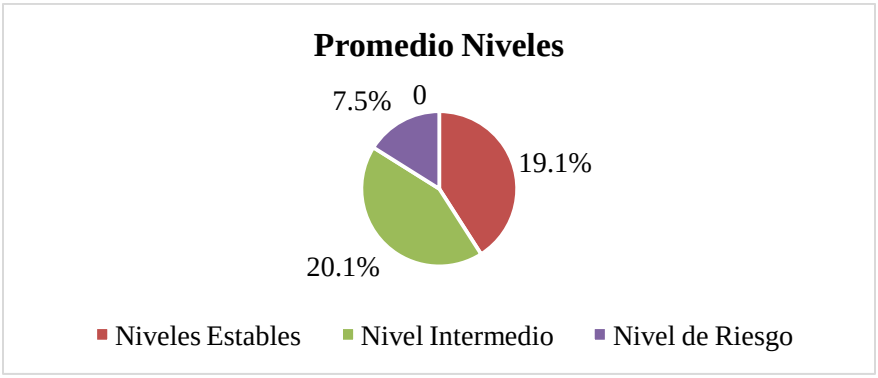


Figura 6. Promedio Niveles: Clima Organizacional

Se observa que el 19.1% de todos los servidores encuestados en la dimensión de clima organizacional presentan niveles estables de estrés, el 20.1% niveles intermedios de estrés, teniendo solamente un 7.5% de niveles de riesgo.

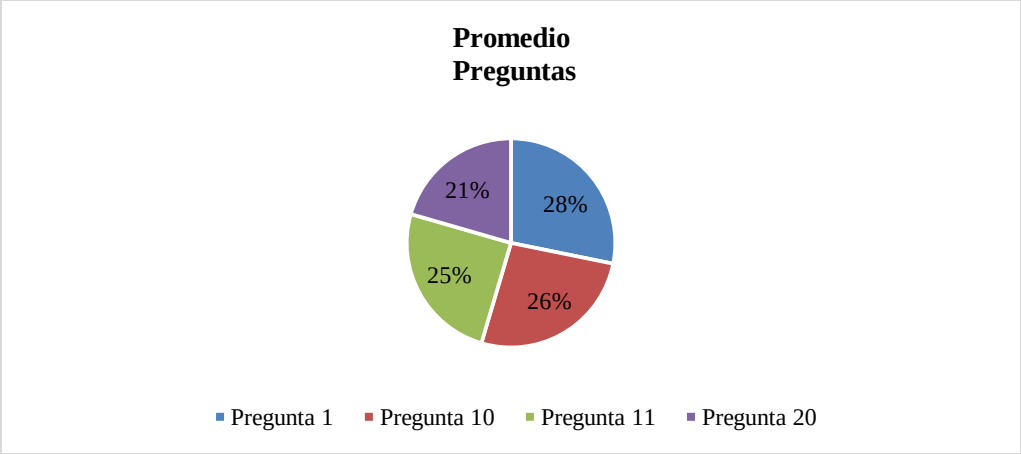


Figura 7. Promedio nivel de riesgo Dimensión: Clima Organizacional

Se observa que el 28% de los encuestados respondió en nivel de riesgo la pregunta 1) que menciona: La gente no comprende la misión y metas de la Institución, lo que quiere decir que los servidores no se encuentran muy alineados con estos estándares institucionales y esto les causa malestar y por ende padecimiento de estrés laboral. Adicionalmente otro porcentaje representativo fue el de la pregunta 10) que manifiesta: La estrategia de la organización no es bien comprendida con un 26% lo que hace conocer que la organización necesita mejorar su comunicación en cuanto a estrategias organizacionales.

3.5.4.2 Dimensión segunda: Estructura Organizacional, resultado global

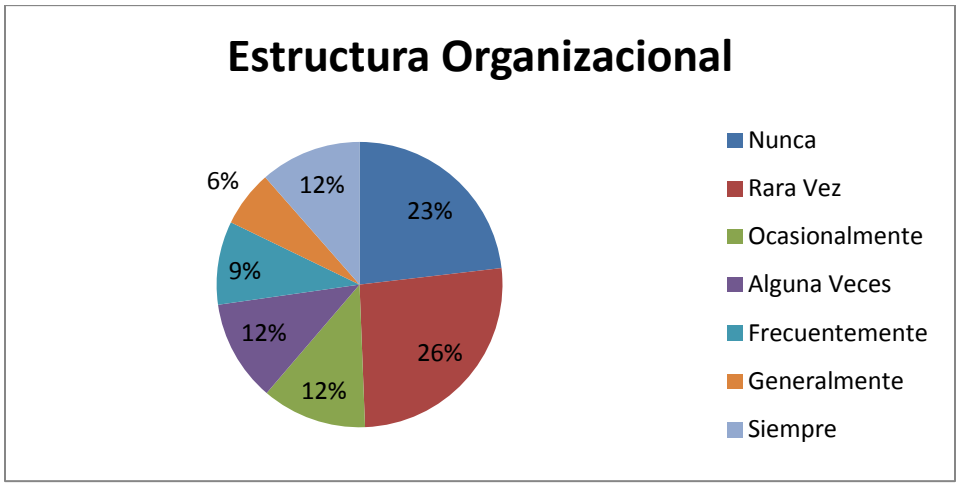


Figura 8. Resultados segunda dimensión: Estructura Organizacional

Se presenta la dimensión de estructura organizacional con los datos generales de todos los encuestados con los respectivos ítems.

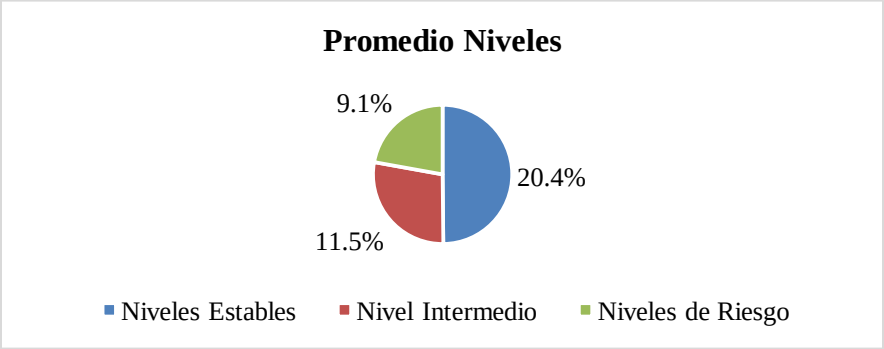


Figura 9. Promedio Niveles: Estructura Organizacional

Se obtienen los porcentajes de los niveles estables con un 20.4%, en nivel intermedio se tiene un 11.5% y con niveles de riesgo se tiene un 9.1% entre los servidores encuestados en la dimensión de estructura organizacional.

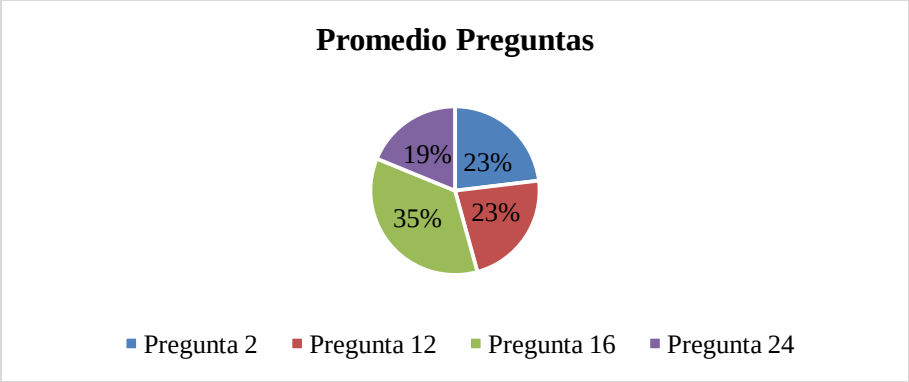


Figura 10. Promedio preguntas nivel de riesgo Dimensión: Estructura Organizacional

Encontramos que el 35% de los encuestados respondió la pregunta 12) que manifiesta: Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el/su trabajo lo que causa cierto malestar entre los servidores en cuanto a la estructura organizacional y a la comunicación con sus pares acerca de sus labores diarias, este porcentaje está dentro de los niveles de riesgo.

3.5.4.3 Dimensión tercera: Territorio Organizacional, resultado global

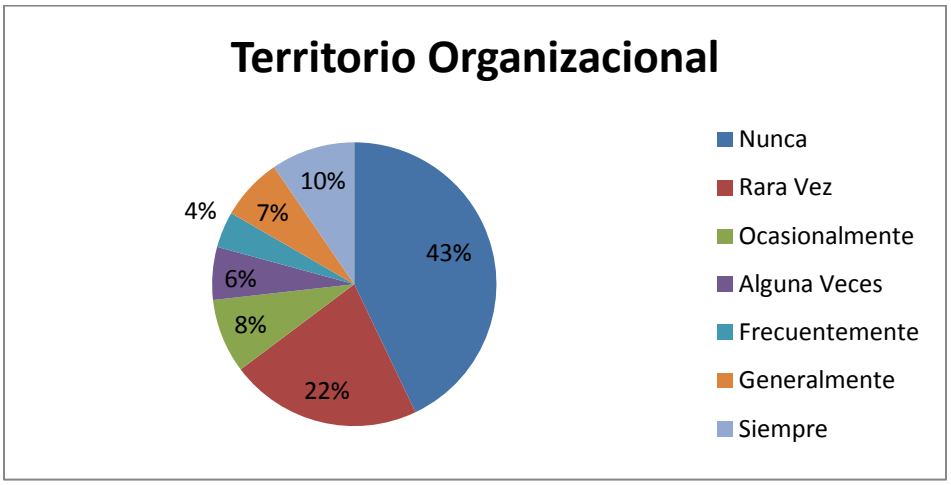


Figura 11. Resultados tercera dimensión: Territorio Organizacional

Se presentan los resultados de la dimensión de territorio organizacional con sus porcentajes generales y sus respectivos ítems.

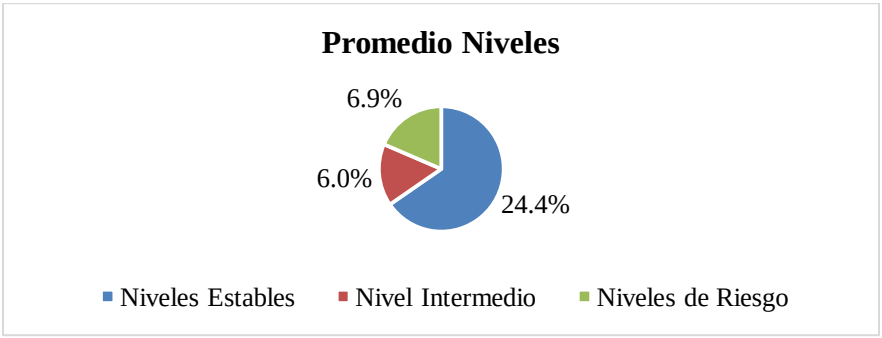


Figura 12. Promedio Niveles: Territorio Organizacional

En los niveles estables de esta dimensión se contempla un 24.4% de los encuestados, en nivel intermedio con un 6% y con 6.9% en niveles de riesgo.

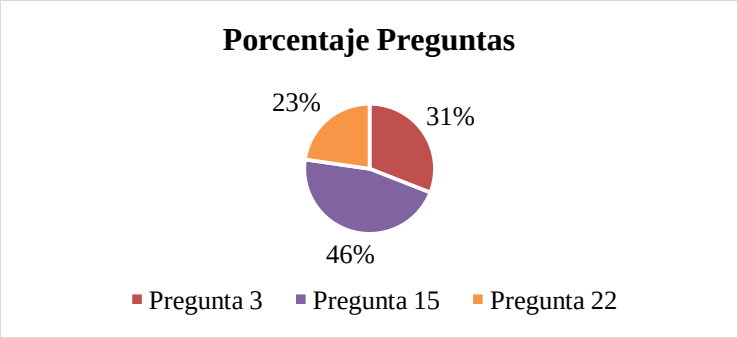


Figura 13. Promedio preguntas nivel de riesgo: Territorio Organizacional

En los porcentajes por pregunta de acuerdo a la dimensión, se encuentra que el 46% de los encuestados que ha contestado en niveles de riesgo la pregunta 15) que menciona: No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo lo que puede referirse a que los servidores no tienen un espacio físico cómodo y acorde a sus necesidades laborales.

3.5.4.4 Dimensión Cuarta: Tecnología, resultado global

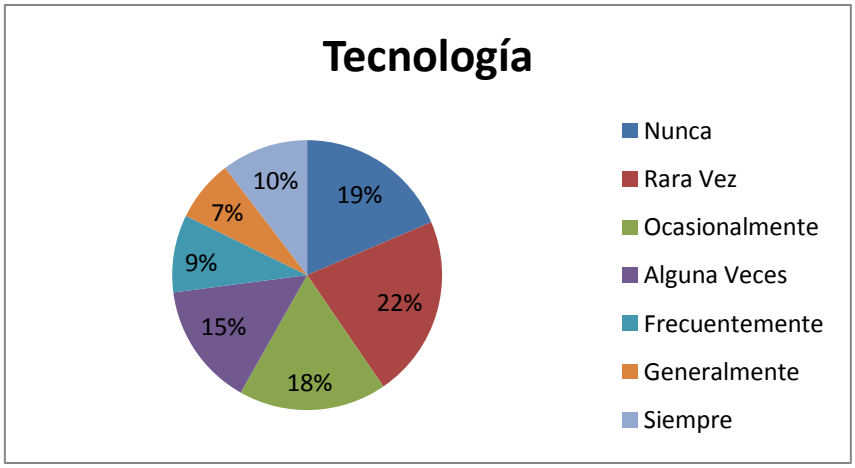


Figura 14. Resultado global cuarta dimensión: Tecnología

Se presenta la dimensión de tecnología con sus respectivos porcentajes generales de todos los encuestados.

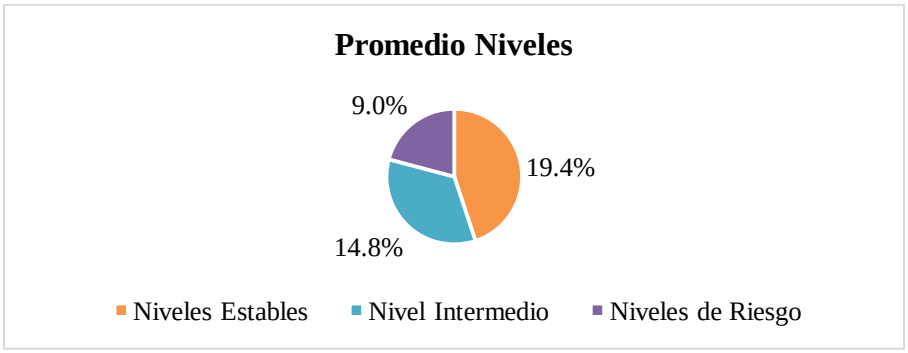


Figura 15. Resultado Niveles: Tecnología

Como se indica en el gráfico, se tiene un porcentaje de niveles estables del 19.4% entre los servidores, 14.8% de nivel intermedio y 9% de niveles de riesgo.

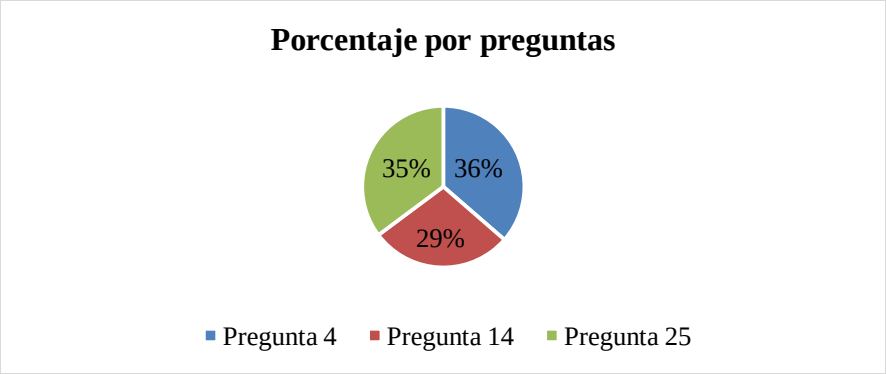


Figura 16. Resultado preguntas nivel de riesgo: Tecnología

Se observa en el grafico que el 36% de los encuestados respondió con nivel de riesgo la pregunta 4) que dice: Los insumos disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado, lo cual nos hace conocer que los servidores están teniendo conflicto con la falta de insumos o en su caso de actualización de tecnologías para un mejor desenvolvimiento.

3.5.4.5 Dimensión Quinta: Influencia del Líder, resultado global

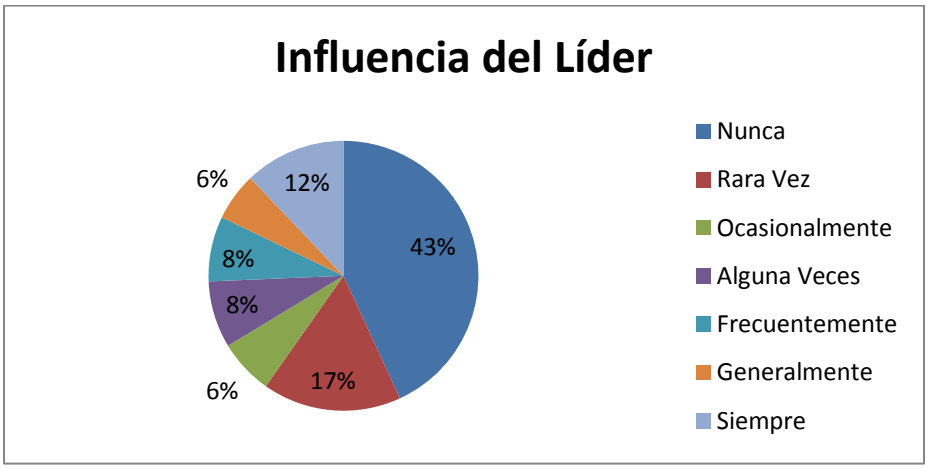


Figura 17. Resultado global quinta dimensión: Influencia del Líder

Se presenta la dimensión de influencia del líder con sus respectivos porcentajes.

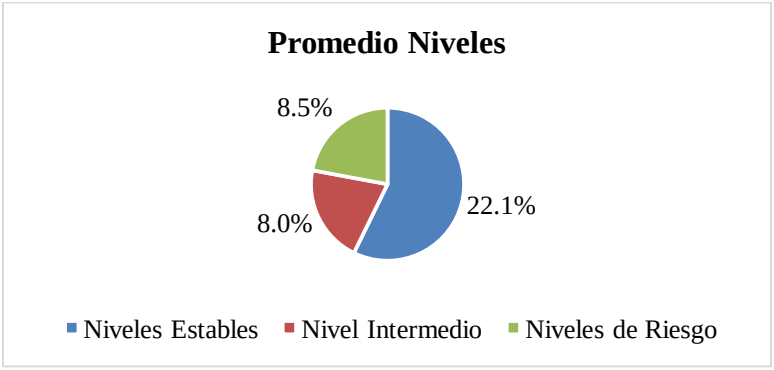


Figura 18. Resultado Niveles: Influencia del Líder

Se obtienen los niveles de estabilidad en un 22.1%, en nivel intermedio de un 8% y en nivel de riesgo con un 8.6% de los servidores encuestados.

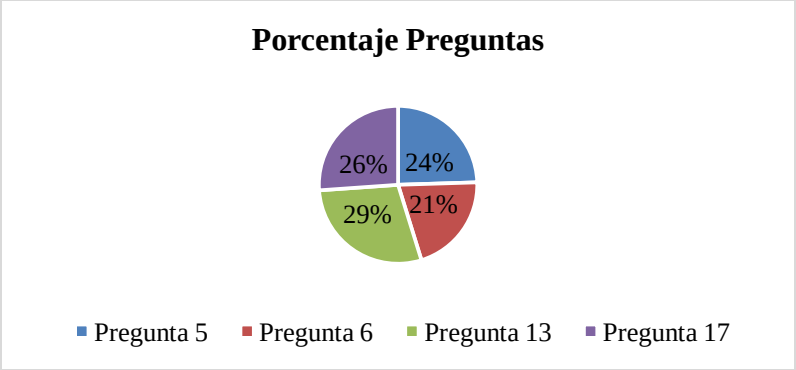


Figura 19. Resultado preguntas nivel de riesgo: Influencia del Líder

En el porcentaje de preguntas con nivel de riesgo, tenemos que el 29% de los encuestados respondió a la pregunta 13) con este nivel que menciona: Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal, con lo que se infiere que existe falta de comunicación entre los superiores y trabajadores, así como también no se sienten conformes con el líder que tienen al momento.

3.5.4.6 Dimensión Sexta: Falta de Cohesión, resultado global

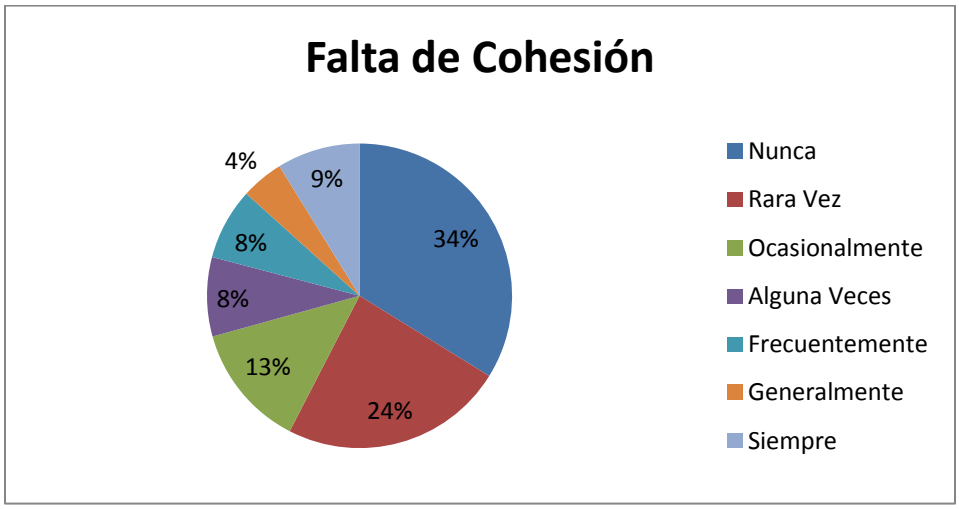


Figura 20. Resultados dimensión sexta: Falta de Cohesión

Se presenta la dimensión de falta de cohesión con los ítems respondidos en su totalidad por los servidores encuetados y sus porcentajes globales.

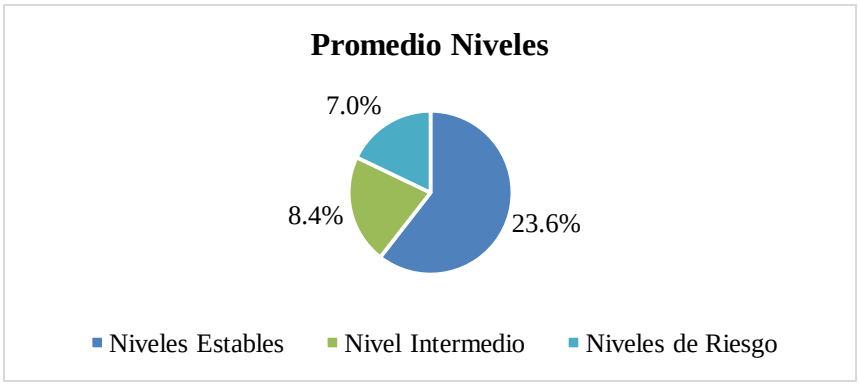


Figura 21. Resultado Niveles: Falta de Cohesión

En los niveles antes ya descritos tenemos en estables con un 23.6% de los servidores, 8.4% que están en niveles intermedios y un 7% que están en nivel de riesgo.

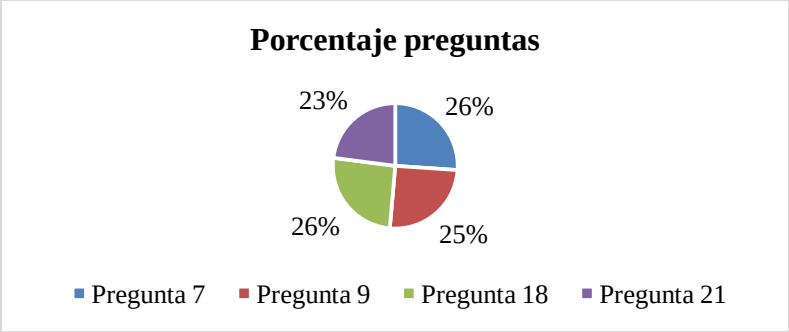


Figura 22. Resultado preguntas nivel de riesgo: Falta de Cohesión

El grafico de niveles de riesgo entre las preguntas más representativas tenemos que el 26% de los encuestados respondieron con este nivel a las preguntas 7) y 18) que mencionan: No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha y Mi equipo se encuentra desorganizado, lo que hace hincapié en que el malestar es la desorganización del equipo de trabajo, así como también que no se colabora de una manera mucho más efectiva sino tan solamente por cumplir el objetivo.

3.5.4.7 Dimensión séptima: Respaldo de Grupo, resultado global

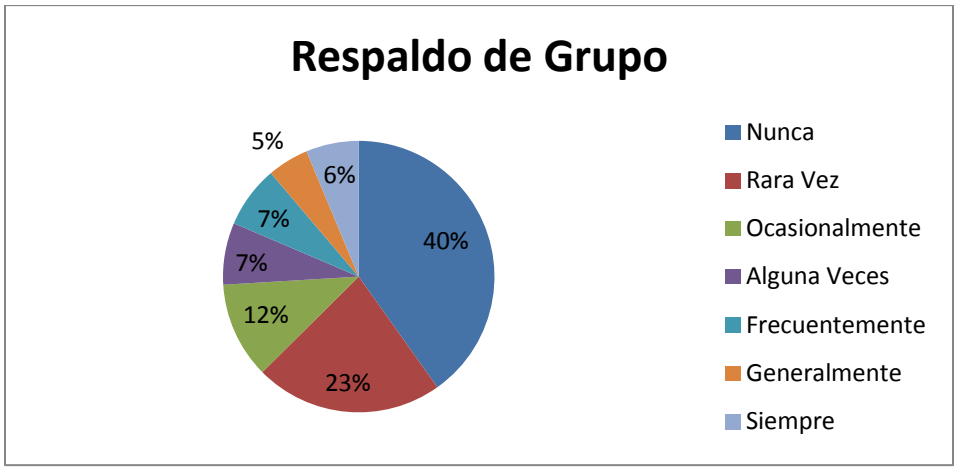


Figura 23. Resultado dimensión séptima: Respaldo de Grupo

Se proyecta la dimensión de respaldo de grupo con los respectivos porcentajes globales de los servidores encuestados.

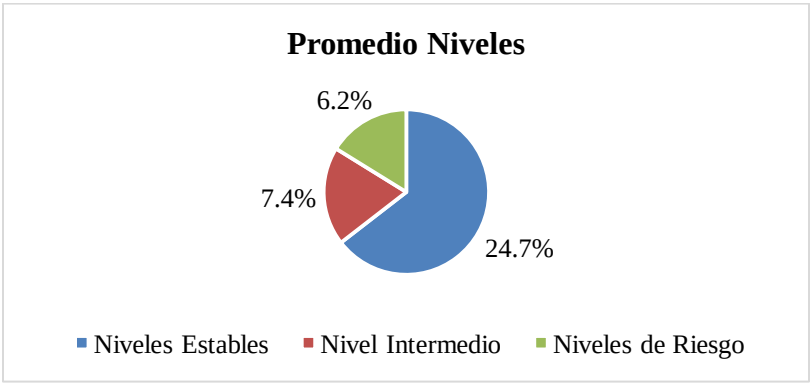


Figura 24. Resultado Niveles: Respaldo de Grupo

Se aprecia en el grafico el nivel de estabilidad con un 24.7%, 7.4% de nivel intermedio y un 6.2% con nivel de riesgo entre los servidores.

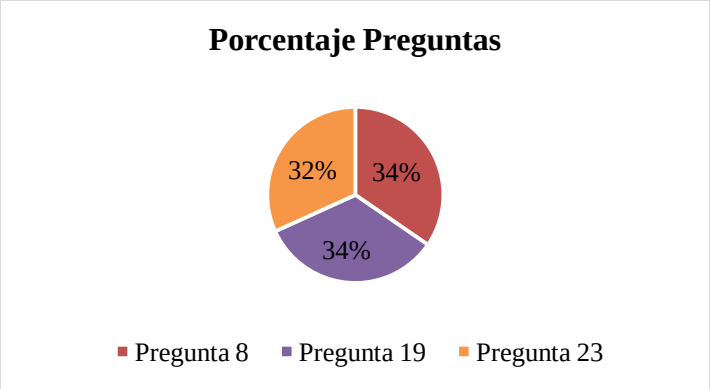


Figura 25. Resultado preguntas nivel de riesgo: Respaldo de Grupo

En los niveles de riesgo, se proyectan los porcentajes representativos de 34% de los servidores que dieron respuesta a las preguntas 8) y 19) que mencionan: Mi equipo no respalda mis metas profesionales y Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes superiores, lo que se tiende a inferir que la falta de cohesión entre el grupo y el respaldo adecuado del mismo están influyendo para que los trabajadores contraigan estrés laboral.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

4.1 Introducción

La presente propuesta fue diseñada basado en los a resultados obtenidos del levantamiento de información. Con las siete dimensiones de la herramienta de evaluación estratégicamente agrupadas se podrá abordar diversas actividades de intervención, con las que se podrá a consideración del Ministerio de Educación pautas para disminuir el riesgo de padecimiento de estrés laboral entre las distintas direcciones y los servidores que las conforman.

4.2 Alcance

La propuesta de intervención está dirigida a las direcciones con mayor riesgo de padecimiento de estrés encontrado en la investigación, que son Dirección Nacional de Talento Humano y la Dirección Financiera del Ministerio de Educación, en la Coordinación General Administrativa Financiera. Se trata de establecer un programa para todas las áreas de la mencionada Coordinación y que esto se pueda replicar para todas las áreas que conforman el Ministerio que puedan presentar síntomas de padecimiento y prevención de riesgo a corto o largo plazo.

4.3 Objetivos:

- Aplicar las diversas propuestas de prevención y afrontamiento de estrés laboral para disminuir el riesgo de padecimiento en los servidores de las distintas áreas del Ministerio de Educación del Ecuador.
- Establecer bases para futuros planes de intervención con la finalidad de crear una conciencia de salud ocupacional y mejorar la salud laboral de los servidores.

4.4 Propuesta

Se detalla la propuesta de intervención con diversos objetivos y actividades que ayuden a la prevención, así como al afrontamiento del estrés laboral en los servidores de la Coordinación General Administrativa Financiera del Ministerio de Educación del Ecuador.

Tabla No. 5

Propuesta de Intervención para las dimensiones Clima y Estructura Organizacional

Dimensiones	Objetivos	Actividades	Materiales/Insumos	Presupuesto	Indicadores	Métodos de verificación	Responsables
Clima y Estructura Organizacional	Proponer un plan de reconocimiento en el área	-Establecer objetivos por área. -Establecer metas individuales. -Reconocer el cumplimiento de objetivos y metas. -Diseñar un plan de incentivos no monetarios.	Computadora, impresiones, mail institucional	$100	% de servidores participantes (invitados)	Informe por consecución de objetivos	Directores y coordinadores de Área
	Crear un plan de comunicación interna	-Identificar los canales de comunicación -Determinar las barreras de comunicación existentes -Diseñar estrategias de mejora de la comunicación, en el cual se selecciones los diversos medios para transmitir información (intranet, e-mail institucional, carteleras, buzón de sugerencias, etc.)	Computadora, Cartelera informativa, Mail institucional, sala de reuniones, presentaciones, servidores del área Buzón de sugerencias, sala de reuniones, presentación, computadora, bolígrafo, papel, servidores del área	$150		Evaluación y seguimiento del plan de comunicación interna	
	Crear programas de conciliación familiar y laboral	-Realizar actividades “mañana deportiva” o “trabajando con mama/papa” para promover la inclusión familiar y laboral	Mail institucional, impresiones,	$150		Encuesta de satisfacción del programa	

Tabla No. 6

Propuesta de Intervención para las dimensiones Falta de Cohesión, Influencia del líder y Respaldo de Grupo

Dimensiones	Objetivo	Actividades	Materiales/Insumos	Presupuesto	Indicadores	Métodos de verificación	Responsables
Falta de Cohesión/ Influencia del Líder/ Respaldo de Grupo	Diseñar un plan de capacitación	-Capacitar a los servidores en temas como Empowerment, Habilidades gerenciales" y Liderazgo efectivo".	Capacitador, Computador, presentación, sala de reuniones, servidores del área	$400	% de servidores participantes (invitados)	Planificación/ Evaluación de resultados grupales	Directores y coordinadores de Área
	Impulsar un plan de labor social empresarial	-Ejecutar labores sociales como "el día ecológico" o brindar un día de trabajo a servicio comunitario -Compartir con la comunidad en navidad realizando donaciones y repartiéndolas en lugares estratégicos designados	Presentación del proyecto, computador, Servidores, plan de actividades a realizar	$150		Planificación/ informe de resultados de la actividad	
	Estructurar equipos óptimos de trabajo	-Realizar talleres para conocimiento de "que es un team building" y como se forma? para potencializar los grupos de trabajo optimo Realizar un día de integración en favor de la interacción de las áreas	Computadora, presentaciones, bolígrafo, impresiones	$400		Lista de asistencia/ informe de la capacitación	

Tabla No. 7

Propuesta de Intervención para la dimensión de Territorio Organizacional

Dimensión	Objetivo	Actividades	Materiales/Insumos	Presupuesto	Indicadores	Métodos de verificación	Responsables
Territorio Organizacional	Identificar las condiciones de generales de los entornos de puestos de trabajo	Coordinar con SSO la revisión de las condiciones adecuadas de espacios de trabajo saludables e identificar factores de riesgo como iluminación, espacio	Capacitador, presentación bolígrafo, impresiones, computadora, sala de reuniones	$100	% de servidores participantes (invitados)	Lista de asistencia/ informe de capacitación	Directores y Coordinadores del Área
		Realizar talleres sobre "riesgos ergonómicos del puesto de trabajo"		$150		Lista de servidores de las áreas participantes	Directores y Coordinadores del Área/ Servidores del área

Tabla No. 8

Propuesta de Intervención para la dimensión de Tecnologías

Dimensión	Objetivo	Actividades	Materiales/Insumos	Presupuesto	Indicadores	Métodos de verificación	Responsables
Tecnologías	Optimizar el uso de herramientas informáticas	-Planificar capacitaciones sobre el uso de Excel y Power Point -Ejecutar talleres de "actualización de herramientas informáticas"	Computadora, presentaciones, herramientas informáticas actualizadas, servidores	$300	% de servidores participantes (invitados)	Informe de Capacitaciones/ Lista de asistentes	Directores y Coordinadores del Área
	Desarrollar un plan de alfabetización digital	-Diagnosticar los problemas de adaptación a la tecnología existente en los servidores -Realizar talleres sobre "métodos de aprendizaje informático" en personas adultas. -Realizar una sensibilización de las herramientas informáticas más utilizadas entre los servidores de edad superior a los 30 años		$250			

4.5 Precondiciones

Para implementar el plan de intervención en la Coordinación General Administrativa Financiera se necesita el apoyo del Ministerio de Educación del Ecuador en cuanto a permisos para las actividades y capacitaciones necesarias para que se pueda desarrollar exitosamente el proyecto de intervención brindado.

4.6 Sostenibilidad

El proyecto tiene la finalidad de disminuir el estrés laboral de los servidores del Ministerio de Educación del Ecuador, luego de la aplicación de las distintas propuestas avaladas también por el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, se deberá emplear una evaluación para obtener porcentajes y resultados de cómo la incidencia de contraer estrés laboral ha ido disminuyendo entre los servidores así como también evaluar las actividades para obtener resultados más precisos en cuanto a la periódica aplicación de la propuesta cuando exista riesgo de padecimiento entre los servidores.

4.7 Costos – Presupuestos

El presupuesto tendrá una variación dependiendo de las actividades que se vayan a realizar para la prevención y/o afrontamiento del riesgo con los servidores, se estima que cada capacitación costará como un aproximado de $250 que en conjunto llegarían a los $2150 en los que se cubriría cargos por transporte y si la capacitación no es dada en el Ministerio de Educación en sus instalaciones. Se tratará de que estos costos no excedan el presupuesto designado anualmente para temas de capacitación y Seguridad y Salud Ocupacional.

4.8 Matriz de Marco Lógico

	Descripción	**Indicadores**	**Fuentes de Verificación**	**Supuestos**
Objetivo de Desarrollo	Disminuir los niveles de estrés laborales en los servidores de la coordinación general administrativa del MINEDUC	% de niveles de estrés laboral disminuidos en los servidores	Instrumento de Evaluación	Apoyo de las autoridades
Objetivo del proyecto	Propuesta de intervención implementada	% de actividades implementadas del proyecto	Informe de la propuesta	Apoyo de las autoridades, coordinaciones y direcciones del Ministerio de Educación
Resultados esperados	Servidores con niveles de estrés disminuidos	% de nivel de estrés en los servidores	Informe de análisis de resultados	Servidores con niveles de estrés laboral
Actividades		**Insumos**	**Costos**	**Precondiciones**
	Proponer un plan de reconocimiento en el área	Computadora, impresiones, mail institucional	$100	Informe por consecución de objetivos
	Crear un plan de comunicación interna	Computadora, Cartelera informativa, Mail institucional, sala de reuniones, presentaciones, servidores del área Buzón de sugerencias, sala de reuniones, presentación, computadora, bolígrafo, papel, servidores del área	$150	Evaluación y seguimiento del plan de comunicación interna
	Crear programas de conciliación familiar y laboral	Mail institucional, impresiones	$150	Encuesta de satisfacción del programa
	Diseñar un plan de capacitación	Capacitador, Computador, presentación, sala de reuniones, servidores del área	$400	Planificación/ Evaluación de resultados grupales
	Impulsar un plan de labor social empresarial	Presentación del proyecto, computador, Servidores, plan de actividades a realizar	$150	Planificación/ informe de resultados de la actividad
	Estructurar equipos óptimos de trabajo	Computadora, presentaciones, bolígrafo, impresiones	$400	Lista de asistencia/ informe de capacitación
	Identificar las condiciones de generales de los entornos de puestos de trabajo	Capacitador, presentación bolígrafo, impresiones, computadora, sala de reuniones	$250	Lista de asistencia/ informe de capacitación
	Optimizar el uso de herramientas informáticas	Computadora, presentaciones, herramientas informáticas actualizadas, servidores	$300	Informe de Capacitaciones/ Lista de asistentes
	Desarrollar un plan de alfabetización digital	Computadora, presentaciones, herramientas informáticas actualizadas, servidores	$250	Informe de Capacitaciones/ Lista de asistentes

4.9 Monitoreo

Para dar monitoreo a la propuesta de intervención se realizarán informes de seguimiento en conjunto con el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional con los datos de cómo ha sido el avance del proyecto para efectuar el respectivo análisis en cuanto a la evolución de la disminución los niveles de estrés laboral en los servidores, así como también se abrirá un espacio de información para las áreas críticas en este riesgo con un seguimiento bimensual.

4.10 Evaluación

Para evaluar el impacto que tendrá la propuesta de intervención se deberá realizar una nueva evaluación con el fin de observar los resultados obtenidos en la implementación del proyecto, así como del análisis respectivo de las actividades que fueron claves en la prevención y disminución del estrés laboral en los servidores públicos. Esto será presentado con un informe en donde se observe la importancia de las actividades realizadas y el porcentaje de disminución de contraer este riesgo.

4.11 Cronograma

Tiempo/ Actividades	Ene				Feb				Mar				Abr				May				Jun				Jul				Ago				Sep				Oct				Nov				Dec		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Diseñar un plan de incentivos no monetarios.																																														
Diseñar estrategias de mejora de la comunicación, en el cual se selecciones los diversos medios para transmitir información.																																														
Realizar actividades “mañana deportiva” o “trabajando con mama/papa” para promover la inclusión familiar y laboral.																																														
Capacitar a los servidores en temas como Empowerment, Habilidades gerenciales” y Liderazgo efectivo”.																																														
Realizar talleres sobre “riesgos ergonómicos del puesto de trabajo”.																																														
Realizar talleres sobre “métodos de aprendizaje informático” en personas adultas.																																														
-Ejecutar talleres de “actualización de herramientas informáticas”																																														
Coordinar con SSO la revisión de las condiciones adecuadas de espacios de trabajo saludables e identificar factores de riesgo como iluminación, espacio																																														
-Reconocer el cumplimiento de objetivos y metas.																																														

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se evaluó los niveles de estrés en la Coordinación General Administrativa Financiera del Ministerio de Educación, donde se encontró en los resultados globales un 8.2% de los servidores públicos están padeciendo estrés laboral.
- Las direcciones con mayor incidencia de estrés son la Dirección Nacional de Talento Humano con un 12%, y la Dirección Nacional Financiera con un 5%.
- Para el levantamiento de información existió apoyo del departamento de Seguridad y Salud Ocupacional para la aplicación de la herramienta de evaluación a los servidores de las distintas áreas.
- Se obtuvo un resultado global de 72.1% de bajo nivel de estrés, lo que da a conocer que en la Coordinación General Administrativa Financiera no se proyecta mucho a un riesgo de estrés laboral.
- Los colaboradores tienen buenas prácticas para evitar el estrés laboral aquí en la Coordinación, se puede inferir que los servidores adoptan cualquiera de los niveles en de intervención mencionados anteriormente para disminuir su riesgo de padecimiento de este riesgo.
- En base a los resultados obtenidos se diseñó una propuesta de intervención, que incluye varias actividades para prevenir e intervenir el estrés laboral en los servidores.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar un seguimiento continuo a la implementación de la propuesta, a través de informes mensuales.
- Se sugiere que los coordinadores y directores de área se involucren y briden apoyo en la implementación de la propuesta.
- Se recomienda dar seguimiento a las áreas con mayor padecimiento de estrés laboral para que realicen todas las actividades propuestas.
- Una recomendación principal es seguir disminuyendo los niveles de estrés organizacional con buenas prácticas e implementar nuevas de acuerdo a lo que se considere necesario después de una nueva evaluación de los niveles de estrés en la Coordinación.
- Se sugiere que se realice mediciones de estrés laboral de manera semestral, considerando que la carga laboral en el Ministerio de Educación y se consolide en un informe anual para el respectivo análisis.

BIBLIOGRAFIA

Accensi, E. B., Fortuño, M. L., Vay, F. S., & Genís, S. R. (2010). Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. *Index de Enfermería* , 279-282.

Acosta, J. M. (2011). *Gestión del Estrés.* Spain: Profit.

Águila, B. A., Castillo, M. C., Guardia, R. M., & Achon, Z. N. (2011). Estrés académico. *Revista de psicología Universidad de Antioquia* , 55-82.

Aguilar, S. M., Serrano, M. d., & Moreno, M. P. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista de Salud Publica y Nutrición* .

Álvarez, J. F. (2009). *Ergonomía y Psicosociología Aplicada. Manual para la formación del especialista.* Valladolid: Lex Nova.

Arciniega, R. S. (2012). Factores organizacionales causantesdel estrés en el trabajo y estrategiaspara afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia* , 611 - 634.

Barron, J. T. (2004). Factores o causas que generan posibles fuentes de estres en el ámbito laboral docente en una institución educativa. poblacion: Universidad Nacional de Río Cuarto. *Kairos* , 1-15.

Bértola, D. (2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *Medicina Universitaria* , 142-143.

Carrasco, A. M., Corte, C. M., & Leon, J. M. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista digital de prevencion* , 1-22.

Carvajal, R. R., & Hermosilla, S. d. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina, Seguridad y Trabajo* , 72-88.

Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública* , 380-391.

Delgado, M. d. (2004). Estres Laboral. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo* , 3-49.

Díaz, Y. (2010). Estrés académico y afrontamiento en estudiantes de Medicina. *Humanidades Médicas* , 1-10.

Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administracion* , 71-84.

Duval, F., González, F., & Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista chilena de neuro-psiquiatría* , 307-3018.

Floria, P. M. (2013). *Control del Estres Laboral.* Madrid: FC Editorial.

González, R. R., Doval, Y. R., & Pérez, O. M. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista internacional de Psicología* , 1-19.

Granados, I. (2011). Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *IIPSI* , 271 - 276.

Guerrero, J. (2013). Los roles no laborales y el estres en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicologia* , 73-84.

Hernández, J. R. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública* , 103-110.

Macias, A. B. (2006). *Un modelo conceptual para el estudio del estrés académico*. Retrieved from Revista Electrónica de Psicología Iztacala: http://revistas.unam.mx/index.php/repi/article/view/19028

Macias, M. A., Orozco, C. M., Amaris, M. V., & Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estres psicologico. *Psicologia desde el Caribe* , 123-145.

Mena, L. L., & Álvarez, J. C. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. Revista de Psicología , 149-165.

Mendez, H. R. (2015). *Estrés en adolescentes que estudian y trabajan.* Retrieved from Universidad Rafael Landìvar: http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/22/Mendez-Hugo.pdf

Ministerio de Educación. (2013). *Contexto Ministerio de Educación*. Retrieved from https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/Manual_de_Procesos_V3-2.pdf

Ministerio de Educación. (2018). *Misión, Visión*. Retrieved from https://educacion.gob.ec/valores-mision-vision/

Miranda, A., & Batista, S. (2018). Estrés: elemento clave en la formación laboral para la salud ocupacional. *Maestro y Sociedad* , 67-77.

Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas.* Retrieved from Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf

Muller, Y., & Rothmann, S. (2009). Sense of coherence and employees' perceptions of helping and restraining factors in an organisation. *SA Journal of Industrial Psychology* , 89-98.

Olmedo, M. (2010). Estrés laboral. *Atrapados por el estrés* , 30-35.

Paredes, R., Peña, N., & Vacio, I. (2016). *El estrés laboral en México.* Retrieved from http://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf

Pérez, J. H. (2010). *Guia de Gestión del Estres Laboral: Protocolos de Detección, Actuación y Reconducción.* Navarra, España: ARANZADI.

Román, C. A., & Hernández, Y. (2011). El estres academico: una revisión crítica del concepto desde las ciencias de la educación. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala* , 1-14.

Saenz, A. I. (2011). Conciliación y salud laboral: ¿una relación posible? *Medicina y Seguridad del Trabajo* , 115-126.

Saenz, N. M. (2009). *Estrés laboral, Barrera para el Crecimiento*. Retrieved from Universidad Autonoma de Madrid: http://www.uam.es/otros/webRRHH/docs/noemy.pdf

Salinas, D. (2012). *Prevención y Afrontamiento del Estrés Laboral.* Madrid: CCS.

Schaufeli, W. (1999). Evaluacion de riesgos psicosociales y prevencion del estres laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicologia del Trabajo y de las Organizaciones* , 147-171.

Slipak, O. E. (1996). Estrés laboral. *Revista Argentina de Clinica Neuropsiquiatrica* .

Solarte, M. G. (2011). lima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de administración* , 43-61.

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* , 33-50.

Vales, L. (2011). Psicobiologia del Estres. In M. S. Permuy, *Manual de Bases Biologicas del Comportamiento Humano* (p. 196). Uruguay: UCUR.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario OIT OMS de Estrés Laboral

Investigación Evaluación de Niveles de Estrés Laboral en la Coordinación General Administrativa Financiera del Ministerio de Educación del Ecuador

Género
- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

Edad
- ☐ 18-22
- ☐ 23-29
- ☐ 30-36
- ☐ 37-43
- ☐ 44 o más

Años de Servicio
- ☐ 4 meses - 1 año
- ☐ 1-3 años
- ☐ 3-5 años
- ☐ 5-10 años
- ☐ 10 años o más

Cargo _____

Dirección _____

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT OMS

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de su relación con él. Le pedimos su gentil colaboración respondiendo a ellos como usted considere adecuado. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su sentir. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción con el mismo.

En este cuestionario encontrará 25 preguntas las cuales tendrá que responder con 7 opciones de respuesta dividas en:

NUNCA: **[1]**

RARA VEZ: **[2]**

OCASIONALMENTE: **[3]**

ALGUNAS VECES: **[4]**

FRECUENTEMENTE: **[5]**

GENERALMENTE: **[6]**

SIEMPRE: **[7]**

NUNCA **[1]**	RARA VEZ **[2]**	OCASIONALMENTE **[3]**	ALGUNAS VECES **[4]**	FRECUENTEMENTE **[5]**	GENERALMENTE **[6]**	SIEMPRE **[7]**

- Coloque el número que más se ajuste a su respuesta:

PREGUNTAS	RESPUESTA
1. La gente no comprende la misión y metas de la Institución	
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. Los insumos disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes superiores.	
6. Mi supervisor no me respeta.	
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la institución.	
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño de la institución.	
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el/su trabajo.	
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo en mis labores.	
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 superiores.	
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.	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2. Formato de calificación e interpretación del Cuestionario OIT OMS de Estrés Laboral

Se tiene una escala comprendida desde los números uno hasta el 7 donde los números serán relacionados a la escala de que tanto estrés está experimentando el individuo de acuerdo a las preguntas del cuestionario (Álvarez, 2009).

NUNCA	1
RARA VEZ	2
OCASIONALMENTE	3
ALGUNAS VECES	4
FRECUENTEMENTE	5
GENERALMENTE	6
SIEMPRE	7

- **División de ítems**

Consta de 7 ítems relacionados con los estresores laborales agrupados en:

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

- **Interpretación**

La interpretación con respecto a los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total nos indica el nivel de estrés experimentado por la persona, conforme a la siguiente escala:

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

Anexo 3. Formulario de Consentimiento Informado

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Evaluación de los niveles de estrés y propuesta de intervención para los servidores de la Coordinación General Administrativa Financiera del Ministerio de Educación del Ecuador para el año 2018

NOMBRE DEL INVESTIGADOR PRINCIPAL:

José Ignacio Sanmartin Naranjo - Estudiante / Mgtr. Wilma Riera – Tutora de Investigación

INSTITUCIONES: Ministerio de Educación del Ecuador

SOBRE EL CONSENTIMIENTO INFORMADO: A través del presente documento, se le solicita su participación en un estudio de investigación para una disertación de grado de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Este documento describirá en detalle el objetivo del proyecto, los procedimientos que se utilizarán, así como los posibles riesgos y beneficios de su participación. Además de la información proporcionada en este documento, usted puede solicitar al o a la responsable del proyecto de investigación cualquier información extra que le ayude a entender el objetivo de su participación; si decide participar, por favor firme al final del documento. Además, se le proporcionará a usted una copia de este formulario.

OBJETIVO DEL PROYECTO: Diagnosticar los niveles de estrés laboral en los funcionarios públicos de la Coordinación General Administrativa Financiera del Ministerio de Educación a través de la aplicación del instrumento OIT-OMS con el fin de mejorar su rendimiento laboral.

PROCEDIMIENTOS: Si decide participar, se le aplicará el cuestionario OIT-OMS para medición de niveles de estrés en el ámbito laboral, con el objetivo conocer los niveles de estrés presentes en la coordinación.

INFORMACIÓN DE CONTACTO: Si usted tiene alguna pregunta acerca de este proyecto, por favor ponerse en contacto con:

- José Ignacio Sanmartin Naranjo – Estudiante – 0992814867 – ignacio11sn@hotmail.com
- Mgtr. Wilma Riera – Docente Tutora de Investigación - 02 2991 700 ext 1361 - wriera@puce.edu.ec

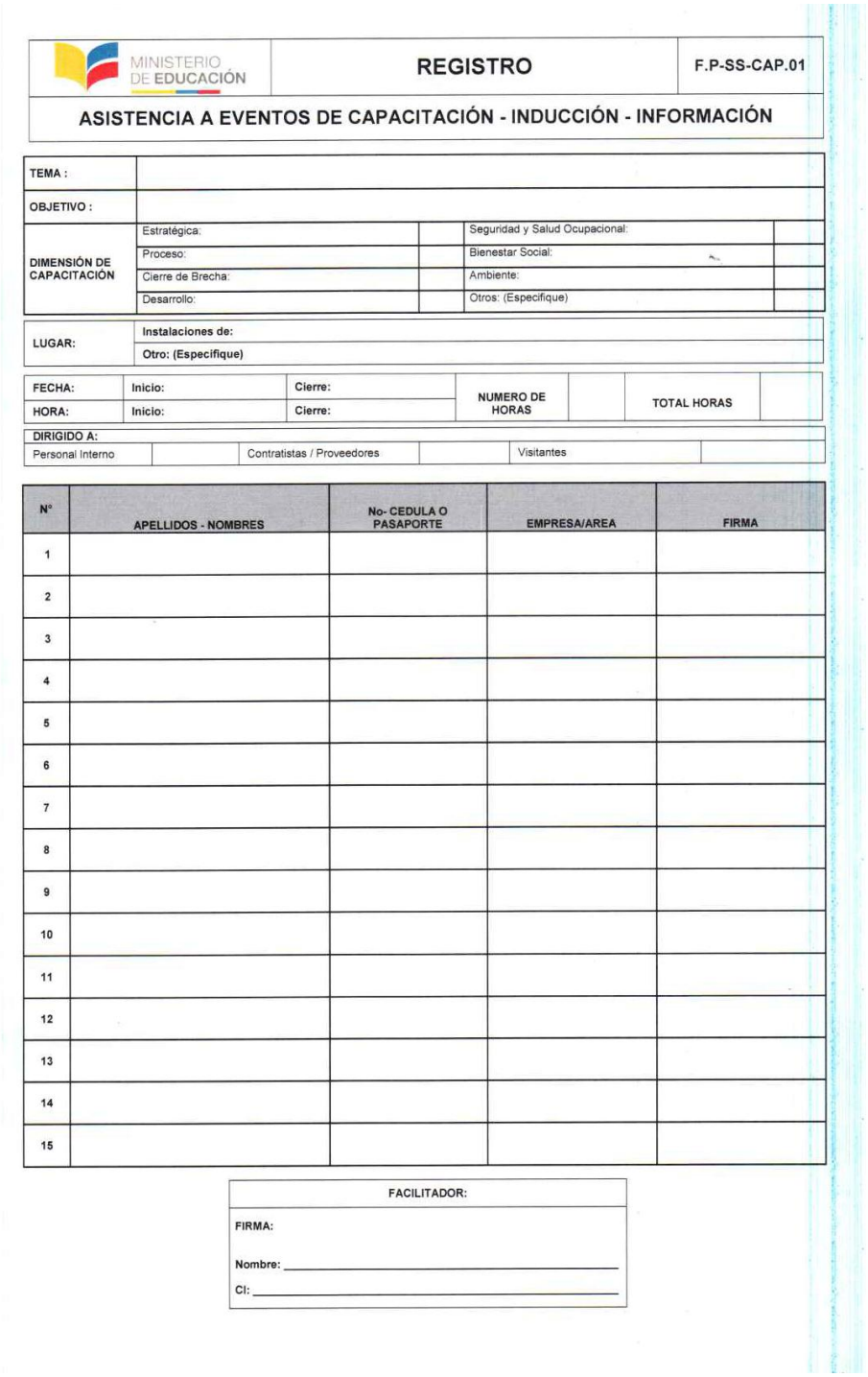
Además, para cualquier consulta o inconveniente que se presentará usted puede ponerse en contacto con Paulina Barahona, Decana de la Facultad de Psicología en la Pontificia Universidad Católica ubicada en Quito, Ecuador.

Yo, _____ confirmo que he sido informado/a verbalmente sobre la investigación denominada Evaluación de los niveles de estrés y propuesta de intervención para los servidores de la Coordinación Administrativa Financiera del Ministerio de Educación del Ecuador para el año 2018. Aseguro que he leído la información adjunta, que he podido hacer preguntas y discutir sobre su contenido. Doy mi consentimiento para participar en esta investigación y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. Comprendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

FIRMA DEL PARTICIPANTE: _____
Cc: _____
FECHA: _____

INVESTIGADOR/A: _____
Cc: _____
FECHA: _____

Anexo 4. Registro de Asistencia de socialización del Proyecto



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

REGISTRO | **F.P-SS-CAP.01**

ASISTENCIA A EVENTOS DE CAPACITACIÓN - INDUCCIÓN - INFORMACIÓN

TEMA :				
OBJETIVO :				
DIMENSIÓN DE CAPACITACIÓN	Estratégica:		Seguridad y Salud Ocupacional:	
	Proceso:		Bienestar Social:	
	Cierre de Brecha:		Ambiente:	
	Desarrollo:		Otros: (Especifique)	

LUGAR:	**Instalaciones de:**					
	Otro: (Especifique)					
FECHA:	**Inicio:**	**Cierre:**	**NUMERO DE HORAS**		**TOTAL HORAS**	
HORA:	**Inicio:**	**Cierre:**				

DIRIGIDO A:					
Personal Interno		Contratistas / Proveedores		Visitantes	

N°	**APELLIDOS - NOMBRES**	**No- CEDULA O PASAPORTE**	**EMPRESA/AREA**	**FIRMA**
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

FACILITADOR:
FIRMA:
Nombre: _____
CI: _____

Anexo 5. Carta de Autorización del proyecto

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN

Quito, 18 de Mayo de 2018

CARTA DE ACEPTACIÓN

Por medio de la presente, el Ministerio de Educación – Planta Central, oficializa su apertura para que el Sr. José Ignacio Sanmartín Naranjo con C.I.: 1803525953, estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, pueda realizar su trabajo de Titulación con el Tema de Disertación: Evaluación de los niveles de estrés en los servidores de la Coordinación General Administrativa Financiera del Ministerio de Educación del Ecuador y propuesta de intervención para el año 2018, razón por la cual la Institución se compromete a brindar todas las facilidades para que el prenombrado estudiante pueda realizar su Proyecto.

MINISTERIO DE EDUCACION
Ministerio de Educación
DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO

Msc. Tania Gabriela Cueva Altamirano
DIRECTORA NACIONAL DE TALENTO HUMANO
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PLANTA CENTRAL

Anexo 6. Presentación Preliminar

La presentación preliminar del proyecto antes del levantamiento de información se encuentra en la carpeta denominada Anexos

Anexo 7. Matriz de Resultados

La matriz de resultados obtenidos del estudio se encuentra en el CD en la carpeta denominada Anexos

Anexo 8. Socialización de Resultados

La presentación de socialización de los resultados presentados al Ministerio de Educación se encuentra en la carpeta denominada Anexos del CD