



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO  
HUMANO**

Trabajo de Titulación Maestría en Gestión del Talento Humano titulado:

**“EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y LAS JORNADAS DE TRABAJO  
EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA JARA SEGURIDAD, 2018”.**

Realizado por:

**STEFANY ANDREA TOBAR TORRES**

Director del proyecto:

**DR. JUAN CARLOS FLORES**

Como requisito para la obtención del título de:

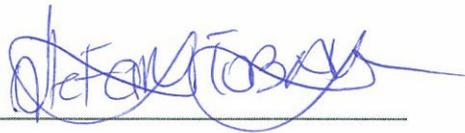
**MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Quito, FEBRERO de 2019

## DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, STEFANY ANDREA TOBAR TORRES, con cédula de identidad 1716128440, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



STEFANY ANDREA TOBAR TORRES

C.C 1716128440

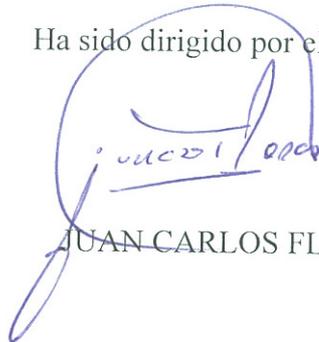
## DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado: EVALUACIÓN DEL ESTRÉS  
LABORAL Y LAS JORNADAS DE TRABAJO EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA  
EMPRESA JARA SEGURIDAD, 2018

Realizado por:

STEFANY ANDREA TOBAR TORRES

Ha sido dirigido por el profesor

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a circular scribble. The signature appears to read "Juan Carlos Flores".

JUAN CARLOS FLORES

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

## LOS PROFESORES INFORMANTES

Después de revisar el trabajo presentado,  
lo han calificado como apto para su defensa oral ante  
el tribunal examinador.



Dr. Washington Santillán



Msc. Isabel Cárdenas

Quito, FEBRERO del 2019

## **DEDICATORIA**

A Dios quien ha sido mi guía, mi fortaleza y haberme dado sabiduría en el trayecto de mi vida.

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día

**Stefany Andrea Tobar Torres**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, porque a cada instante al realizar el presente proyecto estuvo a mi lado guiándome y apoyándome para cumplir este reto profesional.

A mi familia que son mi principal motivación de superación.

A la Universidad Internacional SEK y a mis profesores, que contribuyeron en mi formación y desarrollo personal y profesional por su paciencia y guía para el desarrollo del presente trabajo.

**Stefany Andrea Tobar Torres**

## ÍNDICE

PORTADA.....	1
DECLARACIÓN JURAMENTADA .....	2
DECLARATORIA.....	3
LOS PROFESORES INFORMANTES .....	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
ÍNDICE .....	7
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
ÍNDICE DE FIGURAS .....	10
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
OBJETIVOS.....	15
2. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 MARCO CONCEPTUAL.....	16
2.2 MARCO REFERENCIAL .....	18
2.2.1 DEFINICIÓN DEL ESTRÉS.....	18
2.2.2 EL ESTRÉS LABORAL.....	26
2.2.3 ESTUDIOS PSICOLÓGICOS LABORALES .....	28
2.2.4 LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL .....	29
2.2.5 MODELO DE KARASEK Y THEORELL SOBRE ESTRÉS LABORAL.....	29
2.2.6 CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR.....	31
2.2.7 CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA .....	32
2.2.8 PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....	32
2.3 MARCO LEGAL .....	33
3. METODOLOGÍA .....	35
3.1 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	35
3.2 TIPO O NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	37
3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	37
3.5 MÉTODO.....	38

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	38
Cuestionario/Encuesta.....	38
Observación.....	39
3.7 METODOS DE EVALUACIÓN PARA EL ESTUDIO ESCOGIDO .....	39
3.7.1 Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS .....	39
3.7.2 Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO.- .....	42
3.8 PROCESO DE EVALUACIÓN .....	43
3.9 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	43
3.9.1 Género .....	45
3.9.2 Edad.....	46
3.9.3 Antigüedad de experiencia en la empresa .....	47
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	48
4.1 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS .....	48
Condiciones ambientales en el trabajo .....	50
Tecnología.....	53
Factores Intrínsecos.....	56
4.2.2 ANÁLISIS DE ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEPPO ARO .....	60
5. EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	62
5.1 LOS PUNTOS MÁS SOBRESALIENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	63
5.2 HALLAZGOS MÁS IMPORTANTES .....	63
5.3 LA CONFIRMACIÓN DE LA TESIS QUE HA SUSTENTADO EL INVESTIGADOR .....	64
5.4 PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO.....	65
5.4.1 Técnica de Liberación Emocional para personas con Estrés Laboral .....	65
5.4.2 Sintonizar.....	66
5.4.3 Establecer el nivel.....	67
5.4.4 Frase recordatoria .....	67
5.4.5 Continuamos con la secuencia.....	67
6. CONCLUSIONES .....	68
7. RECOMENDACIONES.....	69
8. BIBLIOGRAFÍA .....	70
9. ANEXOS .....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Elementos estresores en el trabajo .....	41
Tabla 2. No estoy en condición de controlar las actividades del área de trabajo.....	50
Tabla 3. Me siento incómodo al trabajar con miembros .....	51
Tabla 4. Derecho espacio privado en el trabajo .....	52
Tabla 5. Disposición de conocimientos técnicos para seguir siendo competitivos.....	54
Tabla 6. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia .....	55
Tabla 7. Equipo no respalda metas profesionales .....	56
Tabla 8. Equipo brinda protección .....	58
Tabla 9. El equipo no brinda ayuda técnica cuando es necesario .....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de demanda-control .....	31
Figura 2. No estoy en condición de controlar las actividades del área de trabajo .....	51
Figura 3. Me siento incómodo al trabajar con miembros.....	52
Figura 4. Disposición de conocimientos técnicos para seguir siendo competitivos .....	55
Figura 5. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.....	56
Figura 6. Equipo no respalda metas profesionales .....	57
Figura 7. Equipo brinda protección.....	58
Figura 8. El equipo no brinda ayuda técnica cuando es necesario .....	59
Figura 9. Análisis de escala de sintomática de estrés SEPPO ARO .....	60
Figura 10. La Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO.....	62

## **RESUMEN**

Es necesario entender que el estrés en general proporciona una serie de efectos, debido a los factores estresantes que proporciona a las personas, mucho más cuando se trata del entorno laboral, donde a diario la persona debe enfrentar nuevos retos en cada una de sus actividades delegadas para cumplirlas con responsabilidad y eficiencia.

Es así como se realiza la presente investigación con el fin de determinar la influencia que tienen los niveles de estrés laboral y cómo estos influyen en el personal operativo de la empresa Jara Publicidad. Para la ejecución del estudio se aplicó el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO.

Se ejecutó este análisis en el personal operativo ya que en dicha área se requiere verificar cómo se está manejando los procesos logísticos del personal de guardianía de Jara Seguridad, para lo cual se aplicó la metodología de

Los resultados han sido verificados con un nivel de riesgo medio, puesto que en la investigación se observa mecanismos que permiten enfrentar la creación de herramientas de afrontamiento del estrés laboral, se debe poner en acción planes que permitan minimizar riesgos y mejorar el entorno organizacional.

**Palabras clave:** Estrés, laboral, riesgo, laboral, escala, entorno, organizacional

## **ABSTRACT**

It is necessary to understand that stress in general provides a series of effects, due to the stressors it provides to people, much more when it comes to the work environment, where every day the person must face new challenges in each of their delegated activities to fulfill them with responsibility and efficiency.

This is how the present investigation is carried out in order to determine the influence of the levels of work stress and how these influence the operative personnel of the company Jara Publicidad. For the execution of the study and applied the questionnaire on labor stress of the ILO (International Labor Organization) and the Symptomatic Stress Scale SEPPO ARO.

This analysis was executed in the operative personnel since in this area it is required to verify how the logistics processes of the security personnel of Jara Seguridad are being managed, for which the methodology of

The results have been verified with a medium level of risk, since in the research mechanisms are observed that allow facing the creation of tools to cope with work stress, plans must be put into action to minimize risks and improve the organizational environment.

**Keywords:** Stress, labor, risk, labor, scale, environment, organizational

## INTRODUCCIÓN

En el Ecuador en la Constitución del Ecuador, y frente a los convenios con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y el Código de trabajo en sus artículos 432 al 439, así como mediante decreto ejecutivo 2393 del Ministerio de Relaciones Laborales se planteó la importancia fundamental de contar con normativas internas acerca de la seguridad y salud en el trabajo, por lo que este tema ha sido prioritario en el ámbito legal, sin embargo también existen programas que fomentan e incentivan la capacitación tanto a directivos como colaboradores para potencializar el tema de salud en el trabajo.

Este antecedente, hace que cada vez nuevas empresas del sector industrial en el Ecuador, considerando que no solo se da el espacio a cumplir con las normativas vigentes según el marco legal, sino que sabiendo que “la prevención de riesgos en seguridad y salud en el trabajo es de vital importancia para las empresas, en especial aquellas que incluyen altos niveles de riesgo laboral” (Garófalo, 2011)

Por otro lado, el Ministerio de Trabajo ha instaurado un programa de Seguridad y Salud en el Trabajo que surge como parte de los derechos del trabajo y su protección. El programa existe desde que la ley determinara que “los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador” (Ministerio del Trabajo, 2014) y que hay obligaciones, derechos y deberes que cumplir en cuanto a la prevención de riesgos laborales.

A través del Programa de Seguridad y Salud en el trabajo se ha desarrollado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo del País, afianzamiento del tema de responsabilidad solidaria en los centros de trabajo respecto a requisitos para contratación de obras y servicios.

Este Programa está sustentado en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, en Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de OIT, Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Acuerdos Ministeriales. (Ministerio del Trabajo, 2014), es así como con estas normativas se previene la necesidad imprescindible de evitar el apareamiento de riesgos de trabajo que minimicen la salud del empleado, como lo es el estrés laboral.

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Es evidente que el mundo actual va en continua innovación, actualmente se producen cada vez nuevos cambios y transformaciones y el ser humano debe estar acorde con dichas necesidades; a su vez que la globalización ha permitido mantener la información exacta y en tiempo real de todos los acontecimientos que se suscitan a nivel mundial, dejando aisladas las antiguas formas de comunicación, donde los contextos educativos, laborales y sociales eran reservados para pocos y desconocidos para muchos.

Es así que, al mismo tiempo que han surgido nuevos avances beneficiosos para el ser humano y su necesidad de mantenerse informados, capacitados, no estancados sino dentro de procesos de mejora continua, incluso el uso de la tecnología como herramienta indispensable para todos los contextos, el aprovechamiento de los contenidos virtuales, el amplio conocimiento de lo que sucede al otro lado del mundo con solo dar un clic y las exigencias de las empresas y sociedad en general por ir a la par con esta oportunidad de mantener una ventaja competitiva al aprovechar dichas herramientas; han hecho por otro lado que las personas necesiten que sus actividades y forma de vida también revolucionen y vayan de prisa.

En esta instancia, es cuando nuevas enfermedades, llamadas “Las enfermedades del siglo XXI”, también se han multiplicado, y con ellas nuevas personas cada día que llevan estilos de vida que demanda el mundo actual, se han visto implicadas en ellas, también dentro de dichas alteraciones está el estrés.

El estrés laboral según (Nevid, 2009, pág. 444) “son las presiones o demandas aplicadas sobre un organismo a fin de que éste se ajuste o adapte a su ambiente”; incluso se dice que el estrés ya es un hecho común de quienes realizan sus labores y se desenvuelven en sus actividades tanto profesionales, como académicas, científicas, también las que tienen que ver con la familia, el trabajo, los amigos y todo el entorno que les rodea. Es así como se hace indispensable considerar medidas de mitigación de factores de riesgo laboral, siendo el estrés laboral una de las principales causas de la insatisfacción y deserción en el trabajo.

## **OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL:**

Evaluar el estrés laboral y las jornadas de trabajo en el personal operativo de la Empresa Jara Seguridad, 2018.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Determinar información sociodemográfica y laboral del personal operativo.
- Determinar los niveles de estrés laboral en relación a las jornadas de trabajo.
- Proponer acciones preventivas y/o correctivas que permitan mejorar la condición del personal operativo entorno al nivel de estrés laboral y su relación con las jornadas de trabajo.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 MARCO CONCEPTUAL

Por tanto, los factores psicosociales de riesgos, son todos los aspectos y elementos de la organización del trabajo que tienen la probabilidad de afectar la salud tanto física como mental del trabajador o de un grupo de trabajadores, los cuales se pueden clasificar en cinco dimensiones, como se puede ver a continuación:

**Exceso de exigencias psicológicas:** “Cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida” (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2012, p.19).

En lo que respecta a este punto, las exigencias psicológicas son aquellas donde amerita el trabajo con sobrecarga mental, aquellas donde el colaborador comienza a fatigarse para lograr metas, que en ciertos casos parecen inalcanzables, por lo que es preciso sanear estas situaciones ofreciendo una carga considerable de responsabilidades a los trabajadores.

**Falta de influencia y de desarrollo:** Al no existir de autonomía en la forma de realizar las tareas, cuando del trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, o cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso. (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2012, p.19). La falta de influencias y de desarrollo, se da cuando las personas no tienen autonomía sino que por el contrario el trabajo presenta la

necesidad de aplicar nuevas habilidades, pero que no son coherentes con la lógica humana, por lo que se ha de hacer que el colaborador entienda el motivo de dicha tarea.

**Falta de apoyo y de calidad de liderazgo:** Esto se produce cuando “la persona trabaja aislada y sin el apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo” (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2012, p.19), es inevitable que el trabajador sienta que se encuentra solo en sus labores y que no tiene la posibilidad de acudir a un par o inmediato superior para solventar dudas y responder problemas.

**Escasas compensaciones:** “Se produce la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se dará un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, si el salario es muy bajo, etc”. (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2012, p.18 En lo que respecta a la escasa compensación, es aquella donde el trabajador siente que no posee un trato adecuado, y que su trabajo no es valorizado del todo, por lo que es aquí donde es necesario adentrarse a la gran necesidad de instauración de motivación intrínseca.

**La doble presencia:** El trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2012, p.12). La doble presencia se asume como un factor preponderante, pues el individuo como ya se ha dicho ante todo es un ser humano con sus necesidades y también con su propio hogar, familia, círculo de amistades, esto a su vez debe ser entendido por los altos gerentes, pues debe lograr responsabilidad y equilibrio entre el hogar y el trabajo.

## **2.2 MARCO REFERENCIAL**

### **2.2.1 DEFINICIÓN DEL ESTRÉS**

El estrés genera enfermedades de tipo físico, así como alteraciones psicológicas, que se van haciendo progresivas conforme la intensidad del estrés.

Según el Dr. Hans Selye indica que el estrés es “la respuesta adaptativa del organismo ante los diferentes estresores, por ello lo denominó el síndrome general de adaptación” (Selye, 1935), además Selye describió que existen tres etapas fundamentales que incluyen la adaptación al estrés que son:

- Alarma de reacción: Es decir cuando la parte biológica detecta el estresor
- Fase de adaptación: El cuerpo tiende a reaccionar ante el estresor
- Fase de agotamiento: Debido a la prolongación comienzan a debilitarse las defensas del cuerpo humano. (Selye, 1935)

Es decir que, el estrés se genera por medio siempre de la intervención de un agente estresor el cual se potencializa a causa de su duración prolongada y por ende el cuerpo comienza a reaccionar de forma negativa.

Es evidente que el mundo actual va en continua innovación, actualmente se producen cada vez nuevos cambios y transformaciones y el ser humano debe estar acorde con dichas necesidades; a su vez que la globalización ha permitido mantener la información exacta y en tiempo real de todos los acontecimientos que se suscitan a nivel mundial, dejando

aisladas las antiguas formas de comunicación, donde los contextos educativos, laborales y sociales eran reservados para pocos y desconocidos para muchos.

Es así que, al mismo tiempo que han surgido nuevos avances beneficiosos para el ser humano y su necesidad de mantenerse informados, capacitados, no estancados sino dentro de procesos de mejora continua, incluso el uso de la tecnología como herramienta indispensable para todos los contextos, el aprovechamiento de los contenidos virtuales, el amplio conocimiento de lo que sucede al otro lado del mundo con solo dar un clic y las exigencias de las empresas y sociedad en general por ir a la par con esta oportunidad de mantener una ventaja competitiva al aprovechar dichas herramientas; han hecho por otro lado que las personas necesiten que sus actividades y forma de vida también revolucionen y vayan de prisa.

En esta instancia, es cuando nuevas enfermedades, llamadas “Las enfermedades del siglo XXI”, también se han multiplicado, y con ellas nuevas personas cada día que llevan estilos de vida que demanda el mundo actual, se han visto implicadas en ellas, también dentro de dichas alteraciones está el estrés.

El estrés según (Nevid, 2009, pág. 444) “son las presiones o demandas aplicadas sobre un organismo a fin de que éste se ajuste o adapte a su ambiente”; incluso se dice que el estrés ya es un hecho común de quienes realizan sus labores y se desenvuelven en sus actividades tanto profesionales, como académicas, científicas, también las que tienen que ver con la familia, el trabajo, los amigos y todo el entorno que les rodea.

Sin embargo, no siempre el estrés se torna en una enfermedad, pues el ser humano tal como dice (Nevid, 2009, pág. 444)“requiere de cierta cantidad de estrés para permanecer activo, alerta y energizados”; el problema radica cuando el estrés se intensifica y tiende a

agravarse, pues en donde se puede experimentar aflicción, el cual constituye en un estado interno de dolor intenso de forma mental o física.

Cuando una persona experimenta aflicción, es posible que esta se desarrolle y se convierta en una enfermedad, tanto en cuanto a problemas psicológicos, como “la ansiedad, depresión, ira, irritabilidad y otras complicaciones en cuanto a alteraciones físicas es posible que se genere “fatiga, inconformidad estomacal, dolores de cabeza, trastornos cardiovasculares, entre otras” (Nevid, 2009).

Cabe recalcar que cada individuo tiene su propia fuente de estrés, la cual repercute en su vida diaria, puesto que en muchas ocasiones es posible intensificar las actuaciones laborales, generalmente, las cuales influenciarán también en el resto de contextos de la vida como el familiar y social.

Es posible dar un nombre a las fuentes de estrés, para identificarlas y relacionarlas directamente con esta alteración humana, por lo que se las llama “estresores”, como aquellos entes o actores cotidianos que influyen en el comportamiento y la tendencia a alterarse del individuo.

Existen muchos estresores a lo largo de la vida, como los relacionados con conflictos, transformaciones repentinas, vivencias intensas; como por ejemplo, tener que mudarse de un sitio a otro sin previo aviso por necesidad laboral o la excesiva carga laboral que se genera por ejemplo para un contador de una empresa multinacional que lleva a su cargo por años y que debe entregar balances hasta una fecha específica, pues de ello depende que la empresa siga laborando; obviamente si dichos balances no son conciliados a tiempo causarán estrés, preocupación y necesidad de ejecutarlos de manera inmediata; que dependiendo de la persona se puede intensificar, dando como resultado alteraciones físicas y

psicológicas; sin embargo, es necesario argumentar que los estresores pueden ser tanto experiencias o acciones de tipo positivo o negativo; dependiendo del caso en el que se susciten, tomen fuerza y produzcan estrés.

Es común que existan los problemas, como parte de la rutina y aquellas anomalías o molestias que se experimentan a lo largo de la vida; en el vaivén de las actividades diarias, es común que surjan imprevistos o algún tipo de conflicto psicológico en el que no sea posible tomar decisiones de forma inmediata; por lo que se produce de manera inmediata el estrés y su intensificación.

Algunos autores indican incluso que el estrés produce efectos contraproducentes para el desempeño laboral; este es un problema visto desde otra perspectiva que no es la psicológica; según (Gómez, 2015) indica “algunas de las prácticas de gestión humana se relacionan con el propósito de contribuir a la salud y bienestar laboral del colaborador, en el que se incluyen situaciones que dañan el clima laboral como aspectos biológico, psicológico, social y espiritual”.

Obviamente que es en el ámbito laboral, donde más evidentes son los cambios y conflictos, ya que una persona en este medio es donde debe dar a conocer sus competencias y habilidades y es posible que se torne “vacilante entre dos o más metas atractivas que se le presentan”. (Nevid, 2009, pág. 446)

Además es dable indicar que la frustración y el conflicto son las principales fuentes de estrés, pues el estado emocional se torna dispuesto a cosas negativas, en cuanto a la frustración el individuo siente que sus metas son bloqueadas y se le dificultará su realización; es así que por ejemplo al no disponer de un bien, por ejemplo un auto, o una casa una persona puede experimentar frustración, porque se siente impotente ante la ejecución de dicho deseo.

Así el conflicto, por otra parte, según “es un estado de tensión que resulta de la presencia de dos metas que compiten entre sí y que exigen una resolución” (Nevid, 2009, pág. 446); es como si se estuviera luchando con dos ideas distintas, sin saber cuál es la mejor y la que realmente será la correcta; incluso el miedo a fracasar al escoger una u otra opción es lo que produce el estrés.

Es posible también mantener argumentos en cuanto al estrés y su incidencia en el ser humano, pero contraponiéndolos con el tipo psicológico que se fundamenta en la esencia misma del individuo, estudiando sus emociones pero también anticipándose a ellas de manera científica; sin embargo; en el tipo de argumento espiritual; se tiende más a basarse en el ser humano como “aquel ser divino”, que debe llegar a un estado de plenitud, confort y total armonía a través de su propio yo, no solo según las situaciones que se le presentan; cosa que se contrapone al estrés vista como una necesidad para reaccionar del ser humano, y profundizada desde el punto de vista psicológico.

Según (Balzan, 2011) “hay una importancia primordial en la dimensión espiritual humana como elemento amortiguador del estrés”.

A su vez argumenta que:

La ciencia es un método científico que prueba una hipótesis, desarrolla teorías, esclarece hechos evalúa experimentos y sólo responde preguntas del universo físico; sin embargo esta no puede dar respuestas a la totalidad de las incógnitas que encuentra el hombre a su paso. (Balzan, 2011)

El concepto anterior pone al descubierto que el estrés siendo una parte de la reacción del ser humano repentina ante una situación determinada en la que el ser humano se

cuestiona sobre distintos temas, según Balzán no es posible solucionar ninguno de estos acontecimientos solo con la ayuda científica, sino es necesaria también la ayuda espiritual.

Según describe exactamente siete prácticas totalmente iguales para todas las religiones mundiales, que permiten abrir la mente y el corazón; dando paso a la tranquilidad interior y amortiguando el estrés, que son:

Motivación para el crecimiento espiritual y el deseo universal de felicidad; transformación emocional para sanar viejas heridas; cultivar el amor y la gratitud; la vida ética para la paz mental, el entrenamiento de la atención para la concentración, el despertar de la visión Espiritual, la búsqueda de la sabiduría y el servicio. (Balzan, 2011)

Lo dicho anteriormente rompe los esquemas normales de la ciencia, donde se analizan al estrés y otras enfermedades; de forma científica y por medio de estudios analíticos y de observación; la parte espiritual en cambio predispone al individuo a un estado de relajación interior, mas no externa; que es donde por lo general se produce el estrés; este es un gran argumento para defender la parte espiritual del ser, sin embargo, no es posible afirmar ni negar lo dicho; sin embargo, se ve la necesidad de seguir descubriendo al estrés desde un punto de vista técnico y científico.

Puesto que psicológica y científicamente ha sido posible dar a conocer que el estrés es la causante de muchas enfermedades y alteraciones de tipo físico y psicológico mediante estudios de observación y análisis se puede retomar el tema de manera científica y psicológica.

Dentro del análisis psicológico, es posible indicar que existen dos tipos de estrés “el traumático y el postraumático”; en el primer caso, es posible evidenciar que el ser

humano se puede exponer ha hecho que le generen traumas, como por ejemplo aquellos donde su fuerza e inteligencia no es suficiente para mitigar los daños de un desastre natural por ejemplo, así se puede poner de ejemplo el terremoto que sacudió a la Costa ecuatoriana con más fuerza el pasado 16 de Abril del 2016, donde cientos de ciudadanos se traumaron, al perder sus familias, viviendas, medios de supervivencia; lo que produjo su estrés traumática que se presentó en base a un suceso inesperado de la naturaleza; y que de una u otra manera se convertirá a corto y mediano plazo en un estrés postraumática (después del trauma), por ejemplo al no contar con alimentos para comer, ropa para vestir, techo donde vivir, etc.

Las personas con trastornos de estrés postraumático encuentran dificultades crónicas para adaptarse, entre las que se encuentran:

“Evitación de claves asociadas con el trauma; reexperimentación del suceso traumático, funcionamiento limitado, tensión exaltada, aturdimiento emocional, tensión exaltada, aturdimiento emocional” (Nevid, 2009, pág. 449).

Entonces cuando una persona sufre un trauma, es evidente que puede sufrir efectos como consecuencia del mismo, que le perdurarán posteriormente después de haber vivido el trauma, es por ello que ciertas personas evitarán pasar por lugares que les recuerde dicho trauma, tendrán sueños, recuerdos; caerán en ansiedad o depresión, entre otras cosas que afectan su equilibrio emocional y dan como resultado el estrés.

Luego de lo dicho, es posible anticipar las respuestas que el cuerpo da ante el estrés; pues de acuerdo al investigador Hans Selye fue posible experimentar con animales las formas en cómo responde el cuerpo humano a los distintos tipos de estresores, de lo cual se obtuvo lo que se detalla a continuación:

El síndrome de adaptación general.- Este se lo toma con un virus que se impregna en ciertas partes del cuerpo, “es así que hay una respuesta corporal general para varios tipos de estrés que se llama SAG; síndrome de adaptación general”. (Nevid, 2009)

Todo individuo cuenta con defensas, como parte del instinto de seguridad y protección ante las amenazas que le rodean, entonces, luego de preparar sus defensas, “su corazón late más rápido y se acelera el flujo de la sangre hacia las extremidades para brindar a los músculos el oxígeno y combustible que necesitan para ejecutar una acción; lo que se conoce como etapa de alarma” (Gómez, 2015, pág. 453).

Luego viene la etapa de resistencia “donde el síndrome de adaptación general, permite que el cuerpo conserve sus recursos para adaptarse a los efectos del estrés de manera continua” (Nevid, 2009, pág. 453)

Y finalmente se pasa a la etapa de agotamiento “los recursos corporales para manejar el estrés disminuyen, pueden desarrollarse en consecuencias negativas, ya sea por alguna enfermedad o con la depresión”. (Nevid, 2009, pág. 453)

Aquí es cuando el cuerpo no da más, pues las amenazas físicas o psicológicas en las que se vio el individuo, hicieron que pierda sus fuerzas, donde incluso “el ritmo cardiaco y la respiración disminuyen, para conservar los recursos del cuerpo” (Nevid, 2009, pág. 455); pero al mantener una constante incidencia en estrés los recursos van disminuyendo y el individuo pasa a desarrollar según Seyle “las enfermedades de adaptación”.

El estrés afecta entonces a ciertas partes del cuerpo más sensibles a cambios y alteraciones para lograr el desarrollo de las enfermedades que se adaptan a vivir en estrés, lo cual repercute en el sistema endócrino, inmunológico (debilitando los anticuerpos).

Es de vital importancia entonces contar con según “moderadores psicológicos del estrés que tienden a lidiar mejor con los efectos del estrés; dentro de los cuales están el apoyo social, la auto eficiencia, percepciones de control, resistencia psicológica, optimismo” (Nevid, 2009, pág. 458).

### **2.2.2 EL ESTRÉS LABORAL**

Según Chen et al (2006) “el trabajo laboral tiende a ser considerado como estresante y peligroso debido a la exposición que se tiene a la confrontación, la violencia y los incidentes traumáticos, incluyendo la posibilidad de ser herido o fallecer” (p. 41), es así que entre las actividades continuas de los guardia de seguridad se encuentra la denuncia de infracciones, la detención de delincuentes, el velar por el cumplimiento de leyes, además se dedican a la resolución de conflictos tanto entre particulares como comunitarios.

Una de las principales problemáticas que perciben los psicológicos en la vida del guardia de seguridad, es su riesgo a padecer del estrés en el trabajo, lo cual incluye aspectos físicos, pero también aquella respuesta que el agente da a las problemáticas y cómo las resuelve en lo concerniente a sus labores.

Según estudios realizados por Casanueva y Di Marino (1994) “se hizo una prueba de acuerdo al desarrollo de estrés de profesionales de diversos ámbitos, y en esta se determinó que los agentes institucionales se encuentran en segundo lugar en la incidencia de estrés laboral, superados solo por los trabajadores de minería” (p. 48).

Lo anterior mostró un claro ejemplo de la sensibilidad, así como de los posibles factores de estrés y las consecuencias que estos pueden generar en los miembros institucionales, producto de las grandes demandas diarias a los que tienen que enfrentarse, contando con que cada una tiene su forma específica de resolución.

También se identificó que las principales fuentes que generan el estrés laboral, es decir “los agentes estresores fueron divididos en estresores inherentes a la tarea y los estresores relacionados con la organización en la que la misma se desarrolla” (García, 2014), en lo que tiene que ver con el guardia de seguridad, pueden generar impactos emocionales derivados de los problemas de la comunidad donde se desarrolla, de otras personas que influyen en el manejo de la situación conflicto para precautelar la seguridad ciudadana, pero también a los profesionales “les puede estresar también aquellos aspectos referentes al contenido de su trabajo, como la sobrecarga laboral producto de la escasez del personal, así como la insuficiencia de recursos con los que cuentan para el desarrollo de sus funciones” (García, 2014), es así como los agentes institucionales caen en los dos tipos de estresores, lo que debe ser tratado de forma psicológica.

Producto de lo antes dicho, se ha creado un plan de actuación frente al estrés laboral, debido a que esta problemática cada vez se encuentra con más frecuencia en las instituciones en mención, es así que en la Unión Europea y en otros sitios a nivel mundial, se han generado ciertos enfoques que permiten prevenir el estrés laboral, ejemplo de esto es “la orientación a la prevención secundaria o terciaria, es decir el intento por modificar las respuestas individuales a los estresores o la minimización de las tensiones que estos causas en las personas y en la institución” (García, 2014), por ello es que se ofrece una serie de terapias, clases de relajación, chequeos médicos, consultas psicológicas periódicas, o una combinación de estos.

### 2.2.3 ESTUDIOS PSICOLÓGICOS LABORALES

Con el fin de entender la forma de reacción y prevenir el padecimiento de estrés laboral, se genera la recuperación de documentos de la calidad de vida del guardia de seguridad, además se realizan estudios constantes, como por ejemplo se aplican cuestionarios “definidos por estudios del World Health Organization Quality of Life Instrument publicado por la Organización Mundial de la Salud, el cual está validado por diversos países y mide la salud física, psicológica, relaciones sociales y ambiente del guardia de seguridad” (Morales & Valderrama, 2012), de esta forma es posible entender cómo se encuentra el guardia de seguridad emocional y físicamente y cómo ha de reaccionar ante los cambios continuos y las problemáticas que a diario enfrenta en su labor o a nivel institucional.

Dentro de los elementos que se analizan en el cuestionario se anteponen elementos como: “su exposición a desastres, la percepción de lo traumático de un evento, personalidad, hábitos o estilos de enfrentamiento del estrés, la depresión, la enfermedad física” (García, 2014), cada uno de los elementos antes mencionados son evaluados en el cuestionario, y sobre los puntos débiles del guardia de seguridad es en donde la psicología debe trabajar, además de que el guardia de seguridad debe tener un perfil psicológico oportuno para enfrentar sus tareas, sobre lo cual también trabaja la psicología laboral.

Existen propuestas relacionadas con la mejora de la calidad de vida de los guardia de seguridad, tanto enfocadas a prevenir como a intervenir ante situaciones ya avanzadas de falla psicológica o emocional en el agente laboral, lo que constituye la labor de la psicología.

## **2.2.4 LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS**

### **LABORAL**

La presión en el trabajo al realizar las actividades diarias, genera un nivel de riesgo elevado lo que puede desencadenar en accidentes y enfermedades profesionales a los trabajadores que desempeñan este puesto. Entonces a los riesgos psicosociales se los define como “las condiciones presentes en una situación laboral, que se relacionan con la empresa, el contenido de trabajo, y la ejecución de tareas susceptibles de afectación al bienestar y a la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo de trabajo” (Gobierno de Aragón, 2011)

Entonces, puede que el entorno de trabajo se vuelva hostil, por ende incidirá en la calidad de vida laboral del talento humano, por ello es que pueden surgir problemas como “la reducción de talento humano o despido, se intensifican los ritmos de trabajo, y predomina la subcontratación en las actividades, provocando cambios en las condiciones de trabajo que afectan a la salud psicosocial de los trabajadores”. (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2012, p.19).

## **2.2.5 MODELO DE KARASEK Y THEORELL SOBRE ESTRÉS LABORAL**

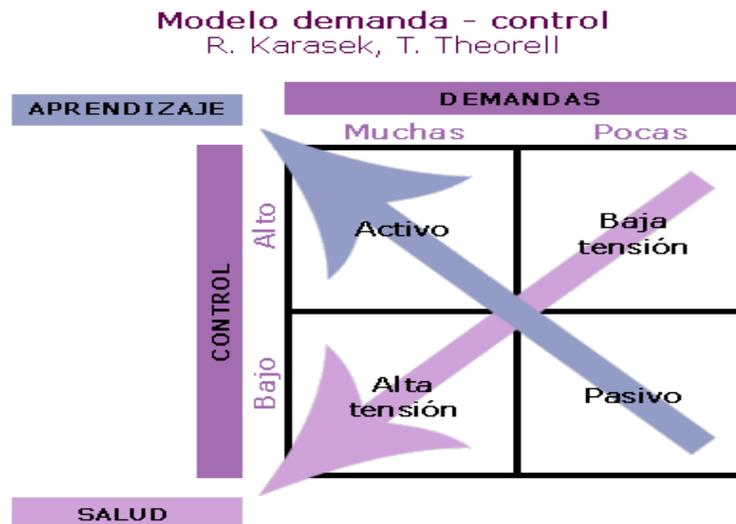
Según Robert Karasek existe el modelo demanda-control, el cual detalla que “el estrés laboral está en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre dichas demandas” (IMF Business School, 2014); es así que, el control sobre el trabajo tiene a cargo lo el desarrollo de habilidades propias, así como la autonomía según el trabajo que desempeña.

Es así como se introduce por medio de Theorell, Johnson y Hall “Introdujeron el apoyo social como aquella tercera dimensión del modelo configurado como demanda control-apoyo social por lo que se asume un doble efecto” (IMF Bussiness School, 2014), el apoyo social está centrado en un factor de riesgo independiente, también dispone de la capacidad de modificación del efecto de alta tensión, aquel que incrementa cuando disminuye el apoyo social.

Por otra parte, el apoyo social tiene dos componentes que son: “las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos, el grado de apoyo” (IMF Bussiness School, 2014), este modelo incluye cuatro grupos de ocupaciones de acuerdo a niveles de demandas psicológicas y en torno al control que son:

- Activas.- Aquellas de alta demanda y alto control
- Pasivas.- Baja demanda, y bajo control
- De baja tensión.- Baja demanda, alto control
- De alta tensión.- Alta demanda, bajo control

Es así como se asocia “Un doble efecto del apoyo social en el trabajo, donde se incluye una situación de trabajo negativa cuando se combinan la alta tensión y un apoyo social bajo” (IMF Bussiness School, 2014)



**Figura 1: Modelo de demanda-control**

**Fuente: R Karasek, T Theorell**

### 2.2.6 CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR

- Físicas

Trastornos de tipo:

- Gastrointestinales, Cardiovasculares, Respiratorios, Endocrinos, Musculares, Dermatológicos, Sexuales, entre los más relevantes (Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales UGT, 2008)
- Psicológicas Alteraciones del sistema nervioso, Trastornos del sueño, Depresión, Ansiedad, Trastornos afectivo y de la personalidad (Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales UGT, 2008)

### **2.2.7 CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA**

- Deterioro del medio ambiente de trabajo, Bajas, Absentismo
- Incapacidades laborales, Accidentes de trabajo

Dentro del sector educativo encontramos los más comunes:

Estrés Laboral

Que a su vez se deriva en:

- Estrés ocupacional ordinario o común.
- Estrés de profesión o síndrome de desgaste profesional (síndrome de burnout).
- Tecnoestrés o estrés derivado de la influencia de las nuevas tecnologías de información.
- Estrés post-traumático cuando se liga a factores laborales.

(Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales UGT, 2008)

### **2.2.8 PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Para prevenir los riesgos psicosociales existe la seguridad ocupacional, conocida como tal a la inclusión de varias técnicas o programas que reducen la posibilidad de que exista riesgos psicosociales o que sea posible mitigar sus efectos.

Por ello es que a la prevención de riesgos laborales se denomina como “ la aplicación de normas específicas en lo que respecta a prevención de riesgos psicosociales por medio de

normativas legales y acuerdos sobre defensa del trabajador y su calidad de vida laboral” (Gobierno de Aragón, 2011).

Entonces se dice que “la prevención de los riesgos laborales debe tener una visión global que complemente los factores de riesgo de seguridad, higiénicos, ergonómicos y psicosociales, con un enfoque de carácter integral e integrado, que implemente en todos los ámbitos y toma de decisiones empresariales” (Osalan, 2017), es decir que para prevenir los factores de riesgo laboral se requiere de buenas prácticas a nivel de todos los departamentos y de todas las necesidades de la empresa, considerando que cada riesgo psicosocial tiene su propia característica, por lo que requiere su medida específica de prevención, reducción o su eliminación total.

## **2.3 MARCO LEGAL**

El Plan Nacional del Buen Vivir y su inclusión de beneficios para el trabajador

En el Ecuador, a pesar de que no existe una norma específica sobre la regulación del impacto de riesgos psicosociales en las empresas, si hay normas que garantizan a todo ciudadano, incluido un ambiente laboral óptimo, por ello es que dentro del Plan del Buen Vivir, se establece que:

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que

generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. (Carrasquero, 2014)

El trabajo digno incluye la estabilidad laboral y un ambiente donde la persona se sienta dignificada, pues esto constituye parte de los principios para considerar una actividad laboral justa y de calidad, además se han de establecer “el cumplimiento de garantías que se establezcan y condiciones en las que se efectuó esta labor”; por ello es que esto se asocia con la igualdad de oportunidades en el trabajo, configurando la necesidad de oportunidades y condición laboral que esté a favor de la dignidad humana.

#### DECISIÓN 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 22.- Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Sólo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso.

2.4.3. RESOLUCIÓN No. C.D. 513 Artículo 4.- El Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa en los siguientes rubros: a) Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes; b) Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental. Artículo 26.- El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los

factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**

JARA SEGURIDAD CIA. LTDA. Legalmente constituida desde 1997 pertenece al GRUPO JARA cuyo principal objetivo es el de prestar servicios complementarios de protección y vigilancia privada para personas, bienes inmuebles y campos petroleros. Somos una empresa con amplia experiencia en el ámbito de la seguridad.

Nuestro equipo de profesionales está constituido por oficiales en servicio pasivo con amplios conocimientos y experiencia formados dentro y fuera del país, ex miembros del Grupo de Intervención y Rescate de la Guardia de seguridad Nacional y Grupos de Fuerzas Especiales de las Fuerzas Armadas. Su principal labor es realizar estudios, implementar y ejecutar programas integrales de seguridad, definir alternativas de cómo enfrentar las amenazas latentes tales como el terrorismo, secuestro narcotráfico, y sin olvidar los delitos provocados por la delincuencia común y la organizada.

Contamos con personal de supervisión, altamente calificado las 24 horas del día quienes dirigen las operaciones de la empresa y adiestran al personal operativo.

Con operaciones en la mayoría de Provincias del País, contando con un contingente de aproximadamente 450 colaboradores para el efecto.

También la empresa cuenta con aliados estratégicos para el tema de comercialización y ventas, así como para la confección de uniformes de guardias de seguridad.

Los servicios que ofrece la empresa son:

- Seguridad Física
- Seguridad Electrónica
- Patrullajes Aleatorios y Vigilancia Armada Eventual
- Circuito cerrado de televisión (CCTV).- Sistemas Análogos e IP.
- Control de acceso de personal y/o vehicular.
- Seguridad perimetral (cercos eléctricos).
- Sistemas de alarma contra robo y/o incendio.
- Monitoreo electrónico de centrales de alarma instalados.

### **3.2 TIPO O NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El presente proyecto, dispondrá de una investigación descriptiva y experimental.

La investigación descriptiva debido a que se presentarán conceptos, definiciones y detalles con respecto al objeto de estudio y sus derivados; y también a través del análisis práctico donde se incluye la investigación experimental al hacer uso de instrumentos como encuestas y observación de campo para recopilar datos de fuentes primarias.

Además, se realizará una recopilación de información en base a fuentes secundarias bibliográficas basadas en informes, anuarios, revistas de economía, tecnología, e-learning,

internet, libros de diferentes autores con el fin de aplicar un análisis a las mismas y aplicar la información obtenida en cada parte del proyecto.

### **3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

En base a los objetivos planteados para el desarrollo de este estudio, se aplicará la investigación exploratoria que permitirá un primer encuentro al problema planteado y un panorama general que es necesario para el inicio, pasa por una investigación descriptiva que identificará hechos específicos hallados, hasta llegar a la investigación explicativa que ayudará a identificar las causas. Para ello se utilizará métodos cualitativos y cuantitativos, que permitan el levantamiento de información a través de herramientas, normativa y bibliografía relacionada, para contar con el conocimiento de la situación real a través de la aplicación de cuestionarios psicosociales, recayendo en la identificación de medidas para el beneficio de los colaboradores y de la institución.

### **3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN**

Para la obtención de datos e información que permita continuar con los hallazgos, se acudirá a:

**Fuentes primarias:** se obtendrá información de primera mano a través del diseño de campo a través de cuestionarios y formularios aplicados a la organización, la obtención de datos históricos sobre aspectos relevantes que se hayan presentado con anterioridad y que guarden relación; así como datos históricos del desempeño.

**Fuentes secundarias:** se recabará información relevante, a través de la utilización de textos, guías y demás bibliografía que permita conceptualizar de manera lógica y permita un entendimiento de las variables de estudio. Pero principalmente, se acudirá a la normativa legal vigente sobre factores psicosociales y la necesidad de bienestar del trabajador en el ámbito laboral.

### **3.5 MÉTODO**

Se utilizará el método deductivo, a fin de identificar desde lo general a lo específico para conocer la causa y efecto de la relación entre las variables dependiente e independiente.

### **3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Dentro de las técnicas y los instrumentos investigativos se incluye información oportuna sobre el tema de estudio que es el estrés laboral.

Así se utilizan instrumentos como lo son:

La encuesta o Cuestionario basado en el uso de herramientas preestablecidos como el cuestionario de estrés laboral de la OIT OMS y el SEPPA, así como también se incluye la observación directa.

#### **Cuestionario/Encuesta**

El instrumento de investigación para el presente proyecto serán las encuestas con preguntas cerradas y de selección múltiple con una escala de ponderación hacia diversas personas que tienen un adulto mayor en casa, sabiendo que la encuesta es “Una serie de

preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado” (Sampieri, 2009).

Existirá para el presente proyecto un cuestionario de veinte preguntas para los trabajadores y su percepción del ambiente laboral y la incidencia de estrés laboral.

### **Observación**

Se incluirá la observación no participativa, como parte de la investigación, ya que esta permite analizar y recopilar datos según el propio criterio cualitativo del investigador, sin que este intervenga o persuada en los eventos que analiza, es decir se evidenciará la opinión de los trabajadores mientras se toman los datos.

## **3.7 METODOS DE EVALUACIÓN PARA EL ESTUDIO ESCOGIDO**

Se tomaron en consideración dos tipos de cuestionarios para el estudio reciente:

- Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS
- Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO

### **3.7.1 Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS**

La herramienta de evaluación del estrés laboral será el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, el mismo que permite medir el nivel de estrés laboral, por lo que consta de un total de 25 ítems que se relacionan con los estresores laborales, en donde se pondera la escala siguiente:

- 1.- Nunca
- 2.- Raras veces
- 3.- Ocasionalmente
- 4.- Algunas veces
- 5.- Frecuentemente
- 6.- Generalmente
- 7.- Siempre

Se incluye veinticinco ítems que muestran relación directa con los factores estresores laborales, por ello se asumen los siguientes subaspectos que será analizados en base a las preguntas mencionadas:

- Condiciones ambientales en el trabajo
- Factores intrínsecos del puesto de trabajo
- Dirección y liderazgo
- Gestión del talento humano
- Uso y aplicación de nuevas tecnologías
- Cultura organizacional
- Clima organizacional

En lo que corresponde a las respuestas de cada ítem mencionado se agrupan las preguntas en cada uno de ellos:

**Tabla 1. Elementos estresores en el trabajo**

<b>ELEMENTOS ESTRESORES EN EL TRABAJO</b>	<b>ITÉMS (PREGUNTAS CORRESPONDIENTES A CADA GRUPO)</b>	<b>RANGO DE ESTRÉS PROMEDIO</b>
<b>Clima organizacional</b>	1,10,11,20	4-28
<b>Cultura organizacional</b>	2,12,16,24	4-28
<b>Condiciones ambientales en el trabajo</b>	3,15,22	3-21
<b>Tecnología</b>	4,14,25	3-21
<b>Liderazgo y dirección</b>	5,6,13,17	4-28
<b>Factores intrínsecos</b>	7,9,18,21	4-28
<b>GTH</b>	8,19, 23	3-21

Fuente: (Carrasquero, 2014) Elaborado por: Stefany Tobar

Para lograr la interpretación de los niveles de estrés es necesario incluir la suma de los ítems que se menciona dentro de cada grupo en el cuestionario, el valor va a indicar el nivel de estrés que refleja el trabajador, así se incluye el siguiente cuadro representativo de niveles e estrés:

<b>Bajo nivel de estrés</b>	<b>&lt;90,2</b>
<b>Nivel intermedio</b>	90,3-117,2
<b>Estrés</b>	117,3-153,2
<b>Alto nivel de estrés</b>	<b>&gt;153,3</b>

**Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

**Elaborado por: Stefany Tobar**

Ver el anexo 1 (formato de cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS)

### **3.7.2 Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO.-**

Esta escala tiene 18 ítems los cuales manifiestan alteraciones de tipo psicósomáticas que se relatan por las personas que padecen situaciones de estrés en el último año, puede además advertir las consecuencias que pueden ser influenciadas por ciertas alteraciones, como el periodo menstrual en la mujer o la ingesta de bebidas alcohólicas, por lo que se solicita la consideración si algunas de estas situaciones están presentes al contestar el test. También se tomará el cuestionario con la escala sintomática de estrés seppo aro, el mismo que indica la escala siguiente:

- Raramente o Nunca
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy Frecuentemente

### **3.8 PROCESO DE EVALUACIÓN**

Para lograr la evaluación del cuestionario SEPPO ARO y el cuestionario del Estrés Laboral OIT OMS, se realiza el siguiente proceso:

1. Definición del cronograma para definir la aplicación del cuestionario
2. Delegados para la toma de datos
3. Exposición a los trabajadores del instrumento
4. Realización de cuestionario del Estrés Laboral OIT OMS (5 de Enero de las 8:00 a las 9: 00, 7 de Enero realización de cuestionario de Estrés SEPP ARO de 16:00 a 17:00)
5. Tabulación de datos encontrados
6. Análisis e interpretación de datos encontrado

### **3.9 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población del presente proyecto incluye 200 personas que laboran en una jornada entera de trabajo, siendo este el conjunto total de datos de estudio.

Para obtener la muestra de personas a las que se realizará el estudio se incluye la fórmula del muestreo aleatorio simple dada por E Sampieri (2009):

Para el cálculo de la muestra se utiliza la fórmula del muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas:

$$N=200$$

$$Z=1.96$$

$$p=0.50$$

$$q=0.50$$

$$E=0.05$$

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{200 \cdot 1,96^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{(200 - 1) \cdot 0,05^2 + 1,96^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}$$

$$n = \frac{200 \cdot 1,96^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{(199) \cdot 0,05^2 + 1,96^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}$$

$$n= 132$$

Se deben realizar los instrumentos de investigación a 132 trabajadores escogidos al azar.

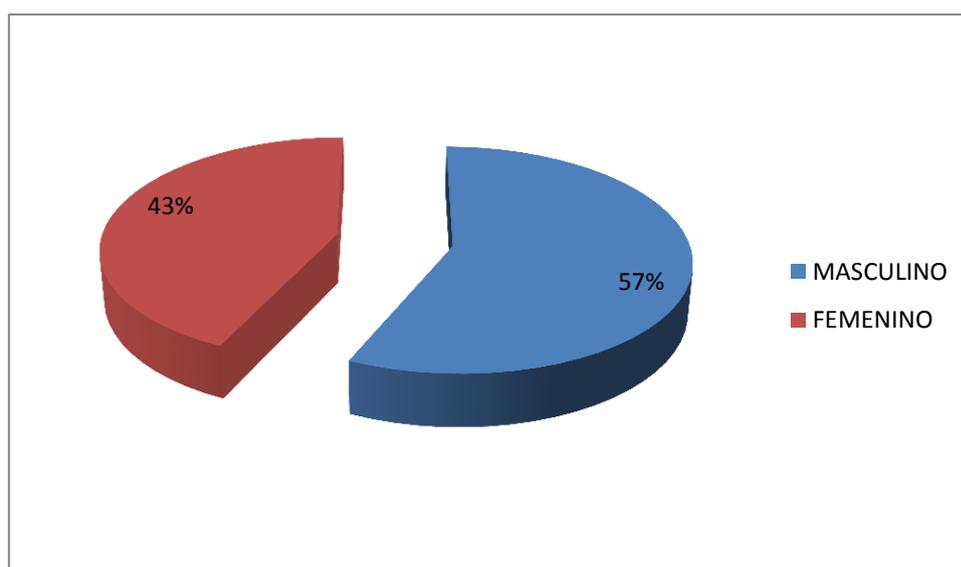
Una vez que se ha definido la población y muestra y se conoce que se realizarán las encuestas a 132 colaboradores de la entidad, se incluye los datos sociodemográficos de dichas personas:

### 3.9.1 Género

RO	GÉNE	FRECU	PORCE
ULINO	ENCIA	NTAJE	
	MASC	75	57%
	FEME	57	43%
NINO	TOTA	132	100%
L			

**Fuente:** Cuestionario aplicado a trabajadores de institución objeto de estudio sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

**Elaborado por:** Stefany Tobar



**Fuente:** Cuestionario aplicado a trabajadores de institución objeto de estudio sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

**Elaborado por:** Stefany Tobar

De todos los trabajadores encuestados el 57% corresponde al género masculino, el 43% es de género femenino.

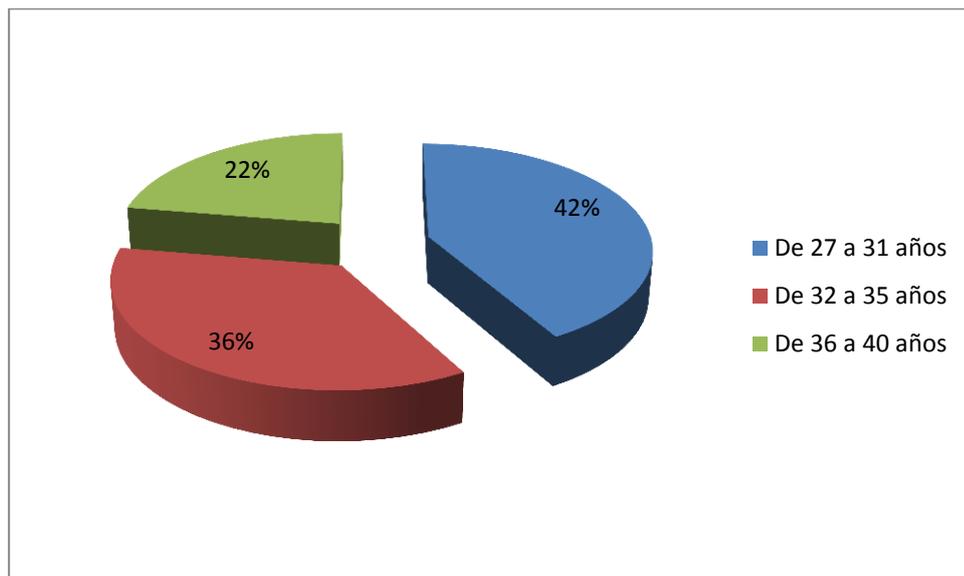
La mayor parte de trabajadores encuestados es de género masculino.

### 3.9.2 Edad

	EDAD	CAN TIDAD	PORCE NTAJE
años	De 27 a 31	56	42%
años	De 32 a 35	48	36%
años	De 36 a 40	28	22%
	total	132	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de institución objeto de estudio sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Elaborado por: Stefany Tobar



Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de institución objeto de estudio sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Elaborado por: Stefany Tobar

De todos los trabajadores encuestados, el 42% tiene edades entre 27 a 31 años, mientras el 36% es de 32 a 35 años de edad, y el 22% es de 36 a 40 años de edad.

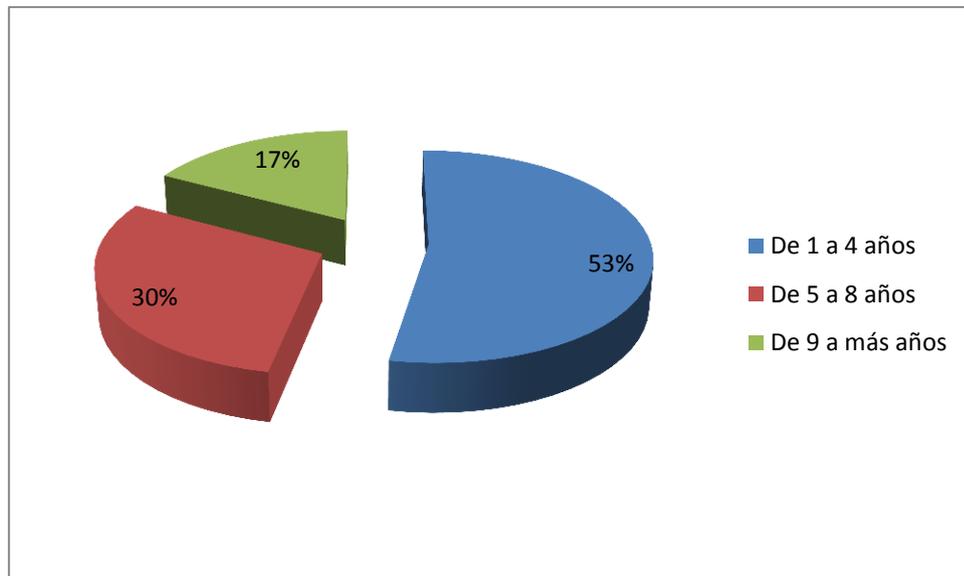
La mayor parte de trabajadores encuestados tienen edades entre 27 a 31 años.

### 3.9.3 Antigüedad de experiencia en la empresa

AÑOS DE EXPERIENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
De 1 a 4 años	71	53%
De 5 a 8 años	40	30%
De 9 a más años	21	17%
TOTAL	132	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de institución objeto de estudio sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Elaborado por: Stefany Tobar



Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de institución objeto de estudio sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Elaborado por: Stefany Tobar

Del total de encuestados, el 53% tiene de 1 a 4 años de experiencia dentro de la empresa el 30% de 5 a 8 años y el 17% de 9 años a más.

La mayor parte de trabajadores son prácticamente recientes porque tienen entre 1 a 4 años de experiencia dentro de la entidad.

#### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

##### **4.1 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS**

Dentro de los resultados que se obtuvieron por medio del cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS a un total de 132 trabajadores de diferentes áreas de la entidad objeto de estudio, fue posible apreciar en los gráficos que existen tres factores estresores preponderantes que son:

- Condiciones ambientales de trabajo
- Uso de tecnología
- Factores intrínsecos.

De lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

<b>ELEMENTO S ESTRESORES EN EL TRABAJO</b>	<b>ITÉMS (PREGUNTAS CORRESPONDIENTES A CADA GRUPO)</b>	<b>RANGO DE ESTRÉS PROMEDIO</b>	<b>NIVE L DE ESTRÉS</b>
<b>Clima organizacional</b>	49%	4-28	Bajo
<b>Cultura organizacional</b>	50%	4-28	Bajo
<b>Condiciones ambientales en el trabajo</b>	62%	3-21	Medio
<b>Tecnología</b>	65%	3-21	Medio
<b>Liderazgo y dirección</b>	40%	4-28	Bajo
<b>Factores intrínsecos</b>	57%	3-21	Medio
<b>GTH</b>	49%	4-28	Bajo

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

**Elaborado por:** Stefany Tobar

Dentro de los factores de estrés se aplicó los cuestionarios a los 132 trabajadores de la entidad objeto de estudio, dentro de los cuales se ha visto que el 57% son de género masculino y el 43% femenino, en su mayoría de edades entre 27 a 31 años, con 1 a 4 años de experiencia laboral en la empresa.

A continuación, se establece un análisis para los tres factores de riesgo preponderantes que salieron al promediar todos los ítems y agruparlos dentro de los elementos estresores, de donde se obtuvieron los siguientes resultados:

### **Condiciones ambientales en el trabajo**

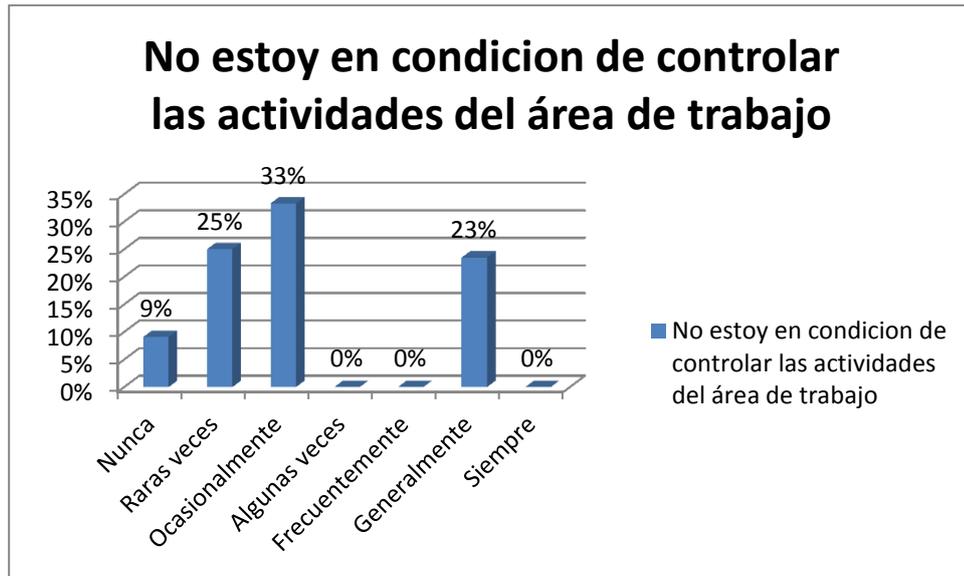
Las condiciones ambientales en el trabajo de acuerdo al cuestionario de la OIT-OMS, refiere al espacio personal donde se observa que el trabajador lleva a cabo a las actividades laborales. Los ítems 3,15,22 valoran así los niveles de estrés que infringe en torno a las condiciones ambientales en el trabajo. A continuación, se presentan los ítems en mención:

**Tabla 2. No estoy en condición de controlar las actividades del área de trabajo**

CONDICIÓN	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre
No estoy en condición de controlar las actividades del área de trabajo		25%	3%	0%	0%	3%	%

**Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

**Elaborado por: Stefany Tobar**



**Figura 2. No estoy en condición de controlar las actividades del área de trabajo**

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

**Elaborado por:** Stefany Tobar

Del total de trabajadores encuestados, el 33% dijo que ocasionalmente no está en condición de controlar las actividades del área de trabajo, el 25% dice que raras veces, el 23% generalmente, el 9% nunca.

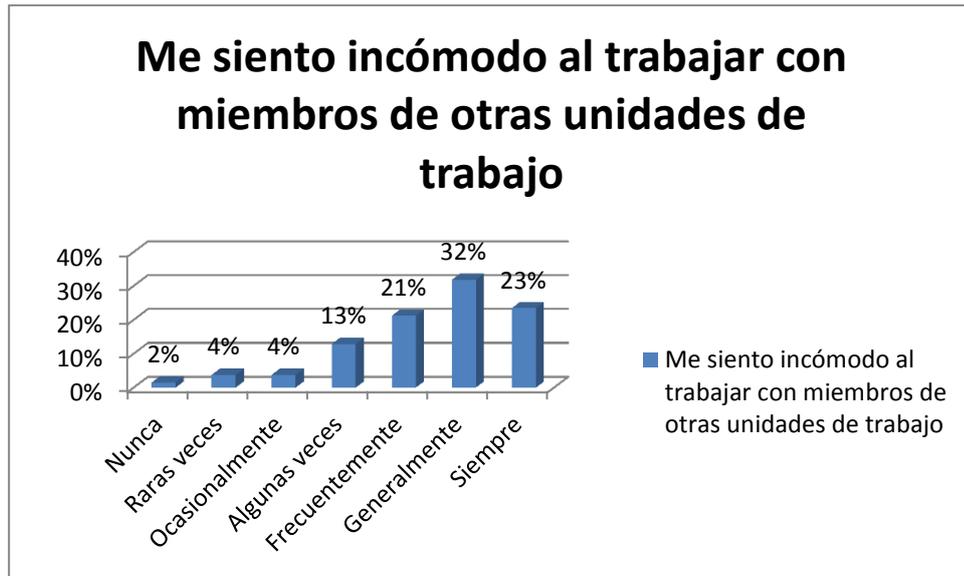
Los trabajadores tienen un estrés medio a causa de que no están en condiciones de controlar las actividades del área de trabajo.

**Tabla 3. Me siento incómodo al trabajar con miembros**

CONDICIÓN	un ca	aras veces	Ocasion almente	Alguna s veces	Frecuen temente	Gener alment e	siem pre
Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo			5	17	28	4 2	1

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

**Elaborado por:** Stefany Tobar



**Figura 3. Me siento incómodo al trabajar con miembros**

**Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

**Elaborado por: Stefany Tobar**

El 32% de los trabajadores encuestados indican que generalmente se sienten incómodos al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo, mientras que el 23% siempre lo hacen, el 21% frecuentemente, el 13% a veces, el 4% ocasionalmente o raras veces y el 2% nunca.

Como se observa en el gráfico hay un estrés medio, debido a que los trabajadores se sienten incómodos al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

**Tabla 4. Derecho espacio privado en el trabajo**

CONDICIÓN	unca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	siempre
No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	2	6	23	2	2		5

**Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

**Elaborado por: Stefany Tobar**



**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

**Elaborado por:** Stefany Tobar

Se puede observar que del total de trabajadores encuestados el 27% indicó que siempre no tiene derecho a un espacio privado en el trabajo, el 20% dijo que raras veces, el 17% dijo ocasionalmente o nunca. Y el 2% algunas veces.

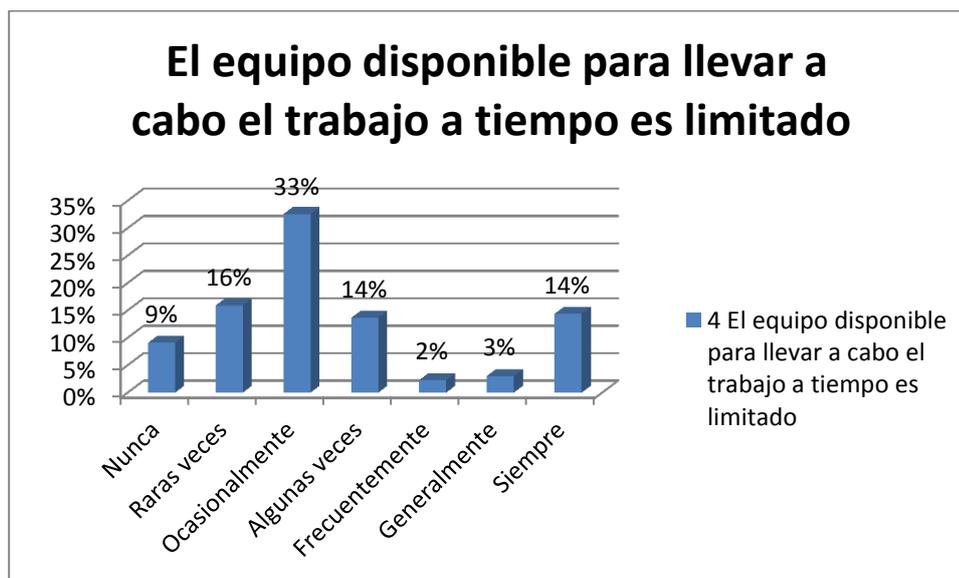
La mayor parte de trabajadores encuestados indica que siempre no dispone de derecho para un espacio privado en el trabajo, lo cual le genera estrés medio.

#### Tecnología

CONDICIÓN	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	0%	6%	3%	4%	2%	3%	4%

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

**Elaborado por:** Stefany Tobar



**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

**Elaborado por:** Stefany Tobar

El 33% de los trabajadores encuestados indicaron que solo ocasionalmente el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo es limitado, el 16% raras veces, el 14% dijo que siempre el otro 14% algunas veces, el 9% nunca, el 3% generalmente y el 2% frecuentemente.

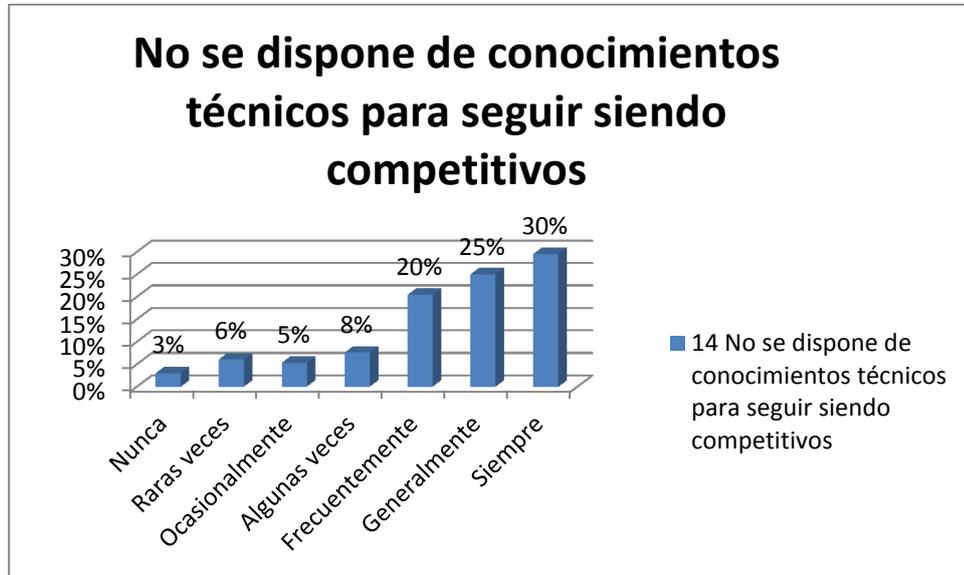
La mayor parte de trabajadores encuestados indicaron que solo ocasionalmente el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado, obviamente que esta limitación es en cuanto a velocidad o capacidad de dicho equipamiento, lo que ocasiona un estrés medio.

**Tabla 5. Disposición de conocimientos técnicos para seguir siendo competitivos**

CONDICIÓN	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	siempre	total
No se dispone de conocimientos técnicos para seguir siendo competitivos	%	%	%	%	0%	5%	0%	100%

Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Elaborado por: Stefany Tobar



**Figura 4. Disposición de conocimientos técnicos para seguir siendo competitivos**

Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Elaborado por: Stefany Tobar

**Tabla 6. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia**

	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
nunca	15					2
%	15%	7%	8%	19%	23%	1%

Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Elaborado por: Stefany Tobar



Mi equipo no respalda mis metas profesionales	3%	8%	5%	5%	5%	14%	9%
---	----	----	----	----	----	-----	----

Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Elaborado por: Stefany Tobar



Figura 6. Equipo no respalda metas profesionales

Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Elaborado por: Stefany Tobar

El 23% dijo que nunca su equipo no respalda sus metas profesionales, el 19% dijo que siempre, el 14% generalmente el 8% raras veces, el 5% ocasionalmente, el otro 5% algunas veces y el otro 5% frecuentemente.

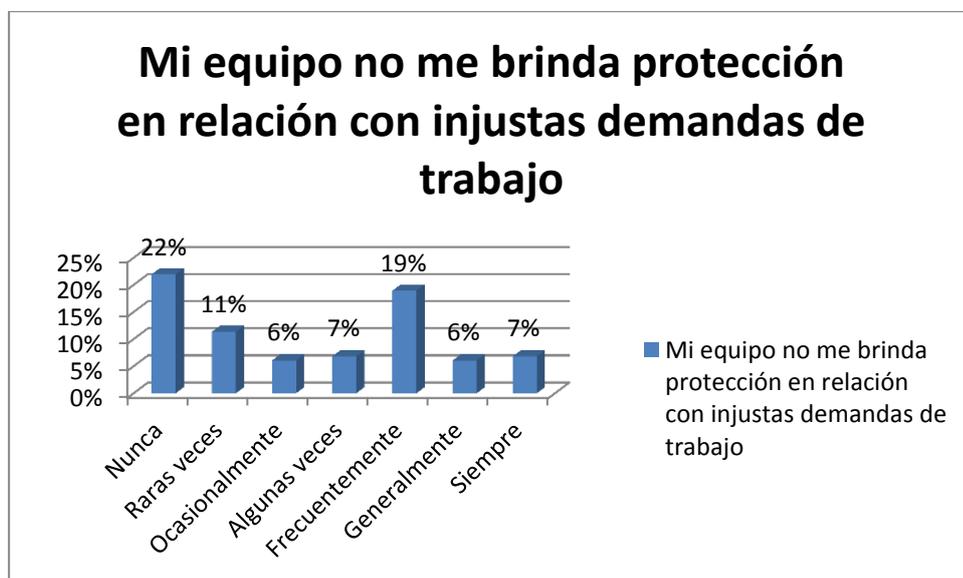
La mayoría de trabajadores dijo que nunca su equipo no respalda metas profesionales, pero hay un porcentaje considerable que dijo generalmente, raras veces o de forma ocasional, lo que ha generado también un factor estresor medio.

**Tabla 8. Equipo brinda protección**

CONDICIÓN	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo	2%	1%	6%	19%	6%	7%	7%

**Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

**Elaborado por: Stefany Tobar**



**Figura 7. Equipo brinda protección**

**Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

**Elaborado por: Stefany Tobar**

Del total de trabajadores encuestados, el 22% afirma que nunca su equipo no le ha brindado protección en relación con injustas demandas de trabajo, el 19% dijo frecuentemente, el 11% raras veces, el 7% algunas veces, el 7% siempre, e 6% ocasionalmente o generalmente.

Como se observa las percepciones sobre este tema son variadas pero en su mayoría asumen que nunca su equipo no le ha brindado protección con injustas demandas de trabajo, pero hay quienes consideran que sí hay incidencia de esto, lo que genera un estrés medio.

**Tabla 9. El equipo no brinda ayuda técnica cuando es necesario**

CONDICIÓN	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuente mente	General mente	Siempre
Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	2%	4%	4%	13%	21%	32%	23%

**Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

**Elaborado por: Stefany Tobar**



**Figura 8. El equipo no brinda ayuda técnica cuando es necesario**

**Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

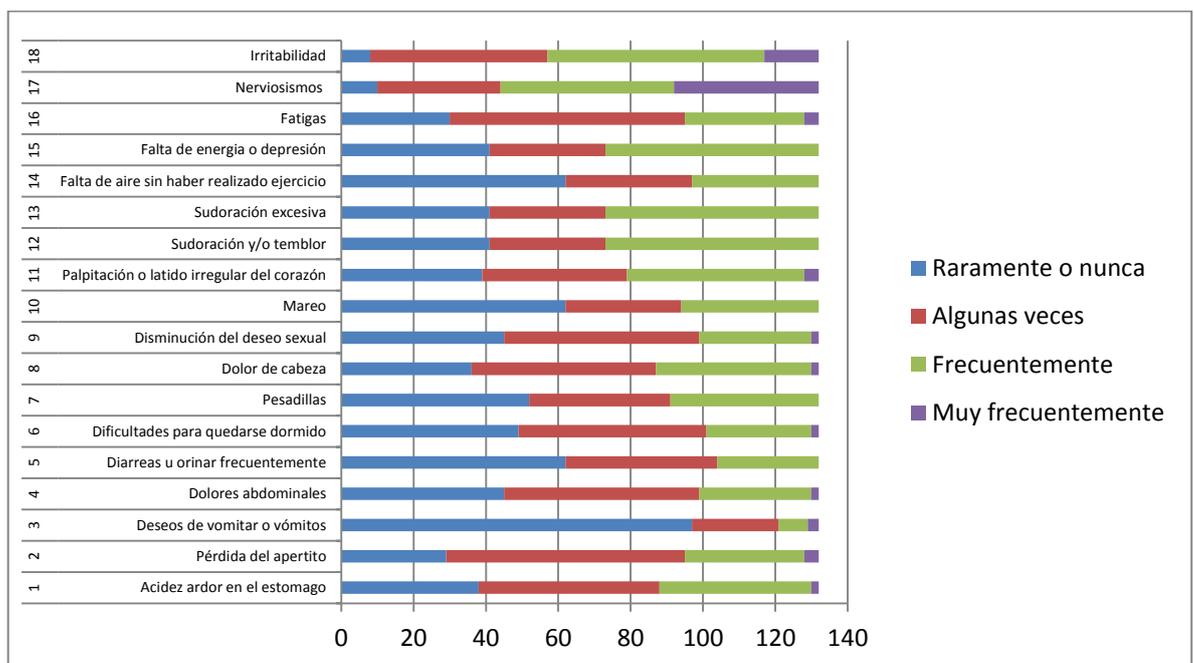
**Elaborado por: Stefany Tobar**

El 32% generalmente indica que su equipo no brinda ayuda técnica cuando es necesario, el 23% dijo que siempre no se brinda ayuda técnica cuando es necesario, el 21% frecuentemente, el 13% algunas veces, el 4% ocasionalmente, el 4% raras veces, el 2% nunca.

La mayoría de los trabajadores indica que generalmente el equipo no brinda ayuda técnica cuando es necesario, pero otros indicaron que siempre lo hacen, este representa otro factor estresante.

Se puede observar además que el respaldo que brinda un grupo de trabajo que permite disminuir los niveles de estrés laboral, puesto que el trabajador que siente el apoyo puede conseguir su identidad organizacional tanto en beneficio independiente como colectivo, así como se siente también un mayor compromiso y el desarrollo de metas y objetivos.

#### 4.2.2 ANÁLISIS DE ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEPO ARO



**Figura 9. Análisis de escala de sintomática de estrés SEPO ARO**

**Fuente: Escala sintomática de estrés SEPO ARO**

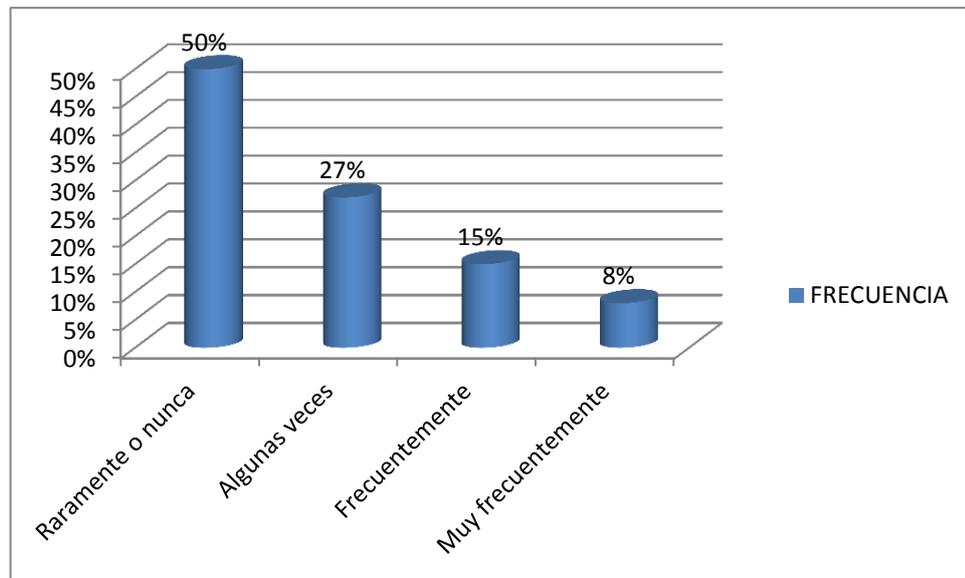
Dentro de la escala sintomática de estrés SEPO ARO, existen los siguientes aspectos sintomatológicos:

- Sistema digestivo.- Dentro del sistema digestivo se incluye:

- Acidez ardor en el estómago
- Pérdida de apetito
- Deseo de vomitar o vómitos
- Dolores abdominales
- Diarreas u orinar frecuentemente
- Sistema neurológico
  - Dificultad para quedarse dormido o despertarse por la noche
  - Pesadillas
  - Dolor de cabeza
  - Disminución del deseo sexual
  - Mareo
  - Nerviosismos o ansiedad
  - Irritabilidad o enfurecimiento
- Sistema cardio vascular
  - Palpitación o latidos del corazón
  - Temblor o sudoración
  - Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico
- Sistema osteomuscular
  - Falta de energía o depresión
  - Fatiga
  - Debilidad

Entre la sintomatología más agravante se encuentra el nerviosismo y la irritabilidad, como dos aspectos fundamentales de sintomatología muy frecuente, seguida de la escala

frecuente en torno a la irritabilidad, nerviosismo, falta de energía o depresión , sudoración excesiva, sudoración y/o temblor, palpitaciones o latidos irregulares del corazón. Todo ello producto del estrés intermedio de los trabajadores de la organización objeto de estudio.



**Figura 10. La Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO**

**Elaborado por: Stefany Tobar**

De todos los trabajadores encuestados totales, el 50% dijo que raramente o nunca ha tenido algún tipo de síntomas de estrés, el 27% algunas veces, el 15% frecuentemente, el 8% muy frecuentemente.

Es así que según la percepción de los trabajadores encuestados la mayoría indica que raramente o nunca ha tenido algún tipo de síntomas de estrés, pero la otra mitad si los ha padecido alguna vez o frecuentemente.

## **5. EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Fue posible determinar que, debido a la investigación realizada fue posible percibir que su ambiente laboral tiene un grado medio de estrés debido a factores intrínsecos y del entorno que les rodea.

## **5.1 LOS PUNTOS MÁS SOBRESALIENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Los puntos más relevantes es el estrés medio que se produjo a partir de los elementos de ambiente laboral, tecnología y factores intrínsecos, así también es posible determinar que, en su mayoría los trabajadores sufren de nervios, irritabilidad como principales puntos así como dolores de estómago o cabeza así como falta de energía y depresión, factores propios que se presentan en la salud a causa del estrés laboral.

## **5.2 HALLAZGOS MÁS IMPORTANTES**

Se demostró que:

- El personal de trabajo se siente satisfecho en función al trabajo que realiza
- Se tiene la percepción en cuanto a factores como cultura organizacional adecuado por parte de los trabajadores, razón por la que los factores estresantes llegan solo a un bajo nivel
- Entre los elementos más importantes a mejorar están la tecnología, los factores intrínsecos y el ambiente laboral.
- Entre las afectaciones a la salud se encuentra la irritabilidad y los nervios
- Se establecen mecanismos para sustentar el estrés laboral

En base a estos hallazgos se ha detectado que los mecanismos de enfrentamiento ante el estrés pueden ser:

- 1) Procurar distraerse y realizar actividades divertidas
- 2) Llevar una dieta equilibrada
- 3) Entrenamiento en torno a resolver problemas y técnicas de autocontrol
- 4) Detención de pensamientos bloqueadores
- 5) Técnicas de relajación muscular y de autocontrol
- 6) Medir el tiempo de planificación y de trabajo

### **5.3 LA CONFIRMACIÓN DE LA TESIS QUE HA SUSTENTADO EL INVESTIGADOR**

En la investigación actual fue posible presentar un estudio enfocado en la aplicación de instrumentos de medición aptos para la investigación de campo, como son los cuestionarios y la observación directa no participativa. Dentro de la necesidad de investigar sobre el estrés laboral se plantea el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y la Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO, estará al alcance de trabajadores de diferentes departamentos escogidos al azar, con el fin de educarlos y fomentar una cultura organizacional que permita un entorno laboral óptimo.

Para lograr un plan preventivo en base a mecanismos de afrontamiento ante el estrés laboral, propone las siguientes situaciones:

- 1) El plan de acción está enfocado a la mejora del entorno laboral y la disminución de factores estresores en el trabajador
- 2) El plan será realizado en un semestre, y al séptimo mes se hará una prueba de ejecución del mismo en la empresa

- 3) Todos los trabajadores deberán ser notificados previa reunión o reuniones sobre el tema.
- 4) Todos los colaboradores tendrán el plan de acción impreso en sus manos
- 5) Se propone la ejecución de mecanismos que enfrenten el estrés.

## **5.4 PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO**

### **5.4.1 Técnica de Liberación Emocional para personas con Estrés Laboral**

Existe la técnica de liberación emocional simplificada por Gary Craig, desde una perspectiva espiritual, por su interés por la superación personal desde los 13 años es un autodidacta en este campo usa esta herramienta para lograr los más altos niveles de curación titulado de Ingeniería en Stanford (Church, 2010); quien resume esta técnica mostrando al mundo una receta básica con la misma efectividad tomando en cuenta que las liberaciones emocionales y energéticas producidas por EFT casi siempre dan lugar a profundas curaciones físicas. El EFT puede tratar casi todos los problemas emocionales, físicos y de rendimiento, por lo que se ha dado a conocer como una solución inmediata para lo que cabe destacar que EFT trata asuntos emocionales, es decir, si la persona tiene traumas grandes que han permanecido en el tiempo la terapia puede tomar más tiempo, en problemas físicos si se trata de algo crónico puede aliviar significativamente pero de todas maneras se requiere de tiempo.

EFT tiene relación con la acupuntura pero sin agujas, consta de dos acciones

La primera es mental, se conecta con el tema específico a tratar se debe procurar no tratar la emoción de forma general debe ser tratado individualmente fragmentando evento por evento. La segunda es por golpecitos con los pulpejos de los dedos índices y medio en los puntos de los meridianos energéticos, es fácil aprender y se puede hacer en cualquier lugar. (Callahan Techniques, 2009)

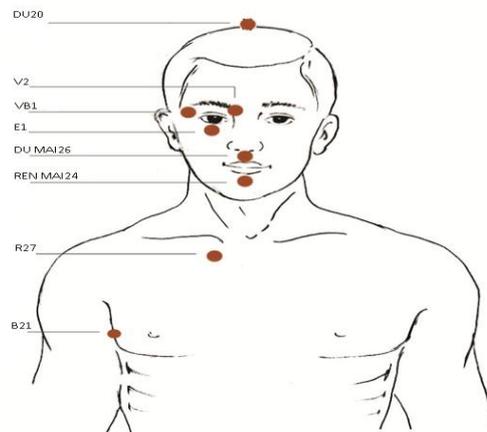
EFT tiene relación con la psicología, usa 2 técnicas en la frase recordatoria en el punto karate del meridiano de intestino delgado:

**Exposición** (recordando el trauma o suceso) “a pesar de que tengo estas reacciones agresivas”.

**Restauración Cognitiva** (aceptación de uno mismo) “me amo y me acepto completamente”.

Pasando a formar parte el EFT de un grupo de terapias de psicología energética, el Psicólogo Sud Africano Joseph Wape desarrollo la escala del estrés después de la segunda guerra mundial confirmando que la terapia funciona para eliminar por completo el estrés postraumático.

EFT consiste en memorizar los 9 puntos a palpar



**Figura 11. Puntos críticos para la técnica de relajación emocional**

**Fuente: (Craig, 2011) The Home of Gold Standard EFT**

#### **5.4.2 Sintonizar**

Consiste en poner total atención en el objetivo que aqueja enfocándose solo en un tema, en este caso las reacciones de agresividad, para lo que se necesita hacer una lista de eventos que causan molestia, ponerle a cada evento un título ejemplo; “me enoja que no circule el vehículo cuando cambia el semáforo”, elegir el evento que cause más molestia ya que al realizar tapping en este pueden desaparecer los otros eventos de menor molestia.

### 5.4.3 Establecer el nivel

En una escala del 0-10 para poder evaluar la efectividad de la terapia y poder identificar que hay cosas que se están quedando o poder ver satisfactoriamente como baja el nivel de la emoción a tratar.

### 5.4.4 Frase recordatoria

Se inicia en el punto karate dando golpecitos con los pulpejos de los dedos repitiendo esta frase que tendrá un componente negativo, se lo realizará antes de cada ronda y se repetirá 3 veces antes de proseguir a la siguiente ronda.

Una frase común es “A pesar o aunque tengo reacciones de agresividad, me acepto profunda y completamente con lo que conseguiremos la aceptación del problema y la aceptación de uno mismo a pesar de tener la molestia que aqueja”.

### 5.4.5 Continuamos con la secuencia

Dando golpecitos con el dedo índice y medio de 5 a 7 veces en el mismo punto.

**Tabla 10: Puntos y nombres**

PUNTO	NOMBRE
Punto Karate	<b>ID3.</b>
Parte superior de la cabeza	<b>DU 20.</b>
Comienzo de la ceja	<b>V2.</b>
Lado del ojo	<b>VB1</b>
Bajo el ojo	<b>E1</b>
Debajo de la nariz	<b>DU MAI 26</b>
Debajo del labio inferior	<b>REN 24</b>
Comienzo de la clavícula	<b>R27</b>
Bajo del brazo	<b>V21</b>

**Fuente: (Craig, 2011)**

Se evalúa el nivel después de cada ronda e inhalar 2 -3 respiraciones de profundidad, sostener y no hiperventilar por unos segundos, eliminar el aire lentamente con la intención de que esta

eliminado cualquier tensión física, cualquier tensión emocional luego caminar unos pasos con movimientos articulares.

En la **primera** ronda se inicia con “**a pesar o aunque tengo** reacciones agresivas yo me amo y me acepto completamente” (Craig, 2011), en el punto ID se continua con la secuencia de los puntos permaneciendo en el suceso.

En la **segunda** ronda se inicia con “a pesar de que **todavía estas reacciones agresivas están** yo me amo y me acepto completamente” (Craig, 2011), en el punto ID se continua con la secuencia de los punto aceptando la responsabilidad en suceso.

La **tercera** ronda “**elijo liberarme de estas reacciones agresivas**” (Craig, 2011), en la secuencia de los puntos.

La **cuarta** ronda “**elijo llenarme de paz interior**”, en la secuencia de los puntos ya aparece el componente positivo “nos llenamos de lo que nos sienta bien seguridad, tranquilidad, paciencia amor, etc.” (Chien & Chen, 2008). Continuamos con la secuencia de las cuatro rondas hasta llegar a niveles más bajos y hasta cero.

Con esta técnica se logrará llegar a la causa emocional debido a la estimulación de los meridianos del cuerpo, reduce la molestia de años meses en horas o minutos, los recorridos energéticos para la vista son invisibles pero con un toque producen efectos que permiten saber que están ahí ya que se experimentan cambio profundos en la salud emocional y física.

## 6. CONCLUSIONES

- Fue posible definir la información sociodemográfica del personal operativo pues se pudo constatar que, de los trabajadores sujetos de estudio el 57% pertenece al género

masculino y el 43% al femenino, además la edad promedio de ellos es de 27 a 31 años en su mayoría y cuentan con 1 a 4 años de antigüedad y experiencia en la empresa.

- En torno a los niveles de estrés laboral fue posible definir qué, los trabajadores muestran estrés medio, debido a factores como la falta de ambiente organizacional oportuno, así como por la falta de tecnología y herramientas que se acoplen a las necesidades propiamente de dicho personal, así como por factores intrínsecos relacionados con situaciones personales.
- Se ha propuesto que entre las acciones para mitigar los efectos del estrés laboral en el personal operativo se hace énfasis en una alimentación adecuada, así como la realización de actividades diversas, la planificación y medir bien el tiempo de ocupación de una u otra labor, así como el entrenamiento en resolución a problemas y técnicas de autocontrol.

## **7. RECOMENDACIONES**

- Es preciso enfocarse en la necesidad de que exista menos rotación del personal en la empresa, porque como se observa la mayoría tiene de 1 a 4 años de antigüedad en la empresa, por lo que se debería procurar que los trabajadores realicen una carrera profesional en la misma para que permanezcan más años dentro de ella, lo que también conducirá a mejorar sus labores cotidianas y frenar los factores estresores.
- Para bajar el estrés laboral medio a bajo en la mayoría de trabajadores, se requiere incorporar un plan de acción enfocado en la mejora del entorno laboral, lo que ayudará a potencializar la cultura organizacional, a su vez, la idea sería realizar actividades que

permitan mejorar la interacción entre empleados por medio de reuniones sociales diferentes a las laborales, para que el cambio de actividad haga que los estresores se minimicen.

- El plan de acción debería ser ejecutado por parte de dos o tres delegados del área operativa de la empresa y posteriormente aprobado por el directivo general de la misma, para con ello dar a conocer a trabajadores actuales y futuros sobre la importancia de mantener un entorno laboral oportuno, mitigando los factores estresores.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

Balzan, J. (2011). *Prácticas Religiosas*. Madrid: NS.

Carrasquero, E. (2014). *Propuesta: Protocolo para Evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales*. Obtenido de <http://repositorio.educacionsuperior.gob.ec/bitstream/28000/4949/6/Anexo%206-%20norma%20tecnica%20psicosociales.pdf>

García, T. (2014). *El Estrés Policial*. <https://www.diba.cat/documents/467843/58064690/el-estres-policial-en-revista-insht-84-oct-2015.pdf/4da81d38-9a65-46f9-9bdf-3d5b76a31f7f>: Dialnet.

Gobierno de Aragón. (2011). *Prevención de riesgos psicosociales*. Obtenido de [https://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesSeguridadySaludLaboral/Documentos/docs/Prevencion%20Riesgos%20Laborales/Publicaciones%20ISSLA/Otras%20publicaciones/Riesgos%20Psicosociales\\_definitivo.pdf](https://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesSeguridadySaludLaboral/Documentos/docs/Prevencion%20Riesgos%20Laborales/Publicaciones%20ISSLA/Otras%20publicaciones/Riesgos%20Psicosociales_definitivo.pdf)

Gómez, P. (2015). *La contribución de la gestión humana en la salud del colaborador en la organización*. México: Universidad EAFIT.

IMF Bussiness School. (2014). *Modelo demanda- control- apoyo social de Karasek*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>

Morales, C., & Valderrama, J. (2012). *Calidad de Vida en Guardia de seguridad: Avances y Propuestas*. <http://www.redalyc.org/pdf/778/77823404007.pdf>: Redalyc.

Nevid, J. (2009). *Psicología, concepto y aplicación*. México: Lencaje Learning Editores.

Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales UGT. (2008). Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Sector de la Enseñanza Secundaria. En O. P. UGT, *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Sector de la Enseñanza Secundaria* (págs. 48-58). Madrid: Da Vinci S.A.

Osalan. (2017). *Guía de prevención de riesgos psicosociales*. Obtenido de [http://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_para\\_delegados\\_y\\_delegadas.pdf](http://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf)

Sampieri, R. (2009). *Metodología de la investigación*. México.

Selye, H. (1935). Obtenido de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>



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 de prestigio								
10	La estrategia de la empresa no es del todo comprendida								
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño								
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo								
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal								
14	No se dispone de conocimientos técnicos para seguir siendo competitivos								
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo								
16	La estructura formal tiene mucho 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								
20	La organización carece de dirección y de objetivos								
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								

## ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEPO ARO

¿Padece alguno de estos síntomas durante el último año?

Tachar con una X en alguno de los síntomas indicados en torno a los síntomas que se relacionan al estrés laboral:

Nº	CONDICIÓN	Raramente o nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente	TOTAL
1	Acidez ardor en el estomago					
2	Pérdida del apetito					
3	Deseos de vomitar o vómitos					
4	Dolores abdominales					
5	Diarreas u orinar frecuentemente					
6	Dificultades para quedarse dormido					
7	Pesadillas					
8	Dolor de cabeza					
9	Disminución del deseo sexual					
10	Mareo					
11	Palpitación o latido irregular del corazón					
12	Sudoración y/o temblor					
13	Sudoración excesiva					
14	Falta de aire sin haber realizado ejercicio					
15	Falta de energía o depresión					
16	Fatigas					
17	Nerviosismos					
18	Irritabilidad					