

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE TITULACIÓN

**ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL EN LA
EMPRESA DE EXPLOTACIÓN MINERA EXPLOKEN MINERA S.A.
USANDO LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EMPRESARIAL**

ARACELY SARAHÍ CHULCA SARAGURO

aracely.chulca@epn.edu.ec

Directora: Ing. Karla María Alvarado Ramírez, M.A.

karla.alvarado@epn.edu.ec

2021

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Como director del trabajo de titulación Análisis del Estrés Laboral del personal en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A. usando la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS desarrollado por Aracely Sarahí Chulca Saraguro estudiante de la Carrera de Ingeniería Empresarial, habiendo supervisado la realización de este trabajo y realizado las correcciones correspondientes, doy por aprobada la redacción final del documento escrito para que prosiga con los trámites correspondientes a la sustentación de la Defensa oral.



Ing. Karla María Alvarado Ramírez, M.A.

DIRECTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Aracely Sarahí Chulca Saraguro, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.




Aracely Sarahí Chulca Saraguro

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Una vez comprobado que se han realizado las correcciones, modificaciones y más sugerencias realizadas por los miembros del Tribunal Examinador al documento escrito del trabajo de titulación presentado por Aracely Sarahí Chulca Saraguro.

Se emite la presente aprobación, con fecha

Para constancia firman los miembros del Tribunal Examinador:

NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA
Ing. Karla María Alvarado Ramírez, M.A	Directora	
	Examinador	
	Examinador	

DEDICATORIA

A mis padres, Juana Saraguro y Aníbal Chulca, por el trabajo y sacrificio de todos estos años, su apoyo económico y sabios consejos, los cuales día a día han fortalecido mis convicciones y han permitido guiar mi camino para lograr todo lo que me propongo.

De manera especial dedico esta investigación a mi madre, quien me ha enseñado con amor y ejemplo constante que, con esfuerzo, compromiso, dedicación y perseverancia puedo hacer mis sueños realidad y que, pese a las circunstancias me brindó su apoyo y confió en mí desde siempre.

A mi abuelita Luz Japón, quien ahora no está conmigo, pero siempre me brindó su apoyo y acompañamiento incondicional, dedico el que ahora es nuestro triunfo.

A mis abuelitos, que desde el cielo siempre me protegen y guían mi camino para ser una mujer de bien y alcanzar todos mis sueños.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, quién inspira mi espíritu y guía siempre mi camino para alcanzar todos mis propósitos.

A mi tutora y profesora Ing. Karla Alvarado, M.A, quien siempre me acompañó en mi formación, me brindó sus conocimientos desde el primer día y ahora me ha guiado con paciencia en este proceso de culminación de mis estudios universitarios.

Agradezco a todos mis profesores, quienes con paciencia y dedicación han sabido compartirme sus conocimientos para hacer de mí una mujer de bien, así como de cada uno de mis compañeros, gracias por ello.

A mi mejor amiga Paola Andrade, por su apoyo incondicional, acompañamiento constante y amistad incomparable, gracias por todos estos años de amistad.

A todos mis amigos quienes con los años se han convertido en personas especiales para mí, y que siempre me han brindado su apoyo dentro y fuera del aula, Marco, Pablito, Erick, José, Javi, Davo, Jenny, Eve, Kim, Gaby, Dani y Daya, gracias por todas las risas y los acolites, de hecho, me falta papel para dar las gracias a todos, gracias por su amistad.

A mis vecinos, Don Nico, Don Marcelo y Señora Paola por cuidar de mí y de mis mascotas en todos estos años y brindarme siempre su apoyo incondicional.

A la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A, la cual me apoyó y permitió la elaboración de esta investigación.

A la Escuela Politécnica Nacional, por haberme brindado la oportunidad de ser una profesional y hacer mi sueño realidad, además, de todos aquellos momentos que viví dentro de sus aulas.

¡Gracias!

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	i
LISTA DE TABLAS	ii
LISTA DE ANEXOS	iii
RESUMEN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	6
1.2. OBJETIVO GENERAL	8
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.4. ALCANCE.....	8
1.5. MARCO TEÓRICO	9
1.5.1 ESTRÉS LABORAL	9
1.5.1.1 DEFINICIÓN	9
1.5.1.2 TIPOS.....	9
1.5.1.2.1 TIPOS DE ESTRÉS	9
1.5.1.2.2 TIPOS DE ESTRÉS LABORAL.....	10
1.5.1.3 NIVELES.....	10
1.5.1.4 FACTORES.....	11
1.5.1.5 CAUSAS.....	13
1.5.1.6 CONSECUENCIAS.....	15
1.5.1.7 PERSPECTIVAS DE ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL.....	16
1.5.1.8 ENFOQUES	17
1.5.1.9 MODELOS	19
1.5.1.10 ESCALAS DE MEDICIÓN.....	22
2. METODOLOGÍA.....	28
2.1 Enfoque de la investigación.....	28
2.2 Alcance de la investigación.....	28
2.3 Diseño de la investigación.....	28
2.4 Tipo de muestreo y población.....	28
2.5 Técnicas de recopilación de información.....	29
2.6 Recopilación y procesamiento de la información.....	30
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31

3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	31
3.1.1 Interpretación de datos demográficos	31
3.1.2 Elementos estresores	37
3.1.3 Niveles de estrés.....	62
3.1.4 Estrategias	72
3.2. DISCUSIONES.....	77
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
4.1 Conclusiones.....	82
4.2 Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS	90

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -Enfoques para medir el estrés laboral.....	18
Figura 2 – Distribución por estado civil del personal.....	32
Figura 3 – Distribución por nivel de estudio del personal.....	33
Figura 4 - Distribución por cargo del personal.....	35
Figura 5 – Distribución por edad del personal.....	36
Figura 6 – Distribución por género del personal.....	37

LISTA DE TABLAS

Tabla 1- Peligros relacionados con el estrés	13
Tabla 2- Causas de estrés laboral.....	14
Tabla 3- Consecuencias y síntomas de estrés laboral	16
Tabla 4- Escalas de estrés laboral de acuerdo a la perspectiva de estudio.....	22
Tabla 5- Escala de medición de Likert.....	26
Tabla 6- Calificación del nivel de estrés.....	26
Tabla 7- Distribución del personal por áreas.....	29
Tabla 8- Distribución por estado civil del personal.....	32
Tabla 9- Distribución por nivel de estudio del personal.....	33
Tabla 10- Distribución por cargo del personal.....	34
Tabla 11- Distribución por edad del personal.....	35
Tabla 12- Distribución por género del personal.....	37
Tabla 13- Comprensión de metas y misión de la empresa.....	38
Tabla 14- Comunicación de la planificación.....	39
Tabla 15- Políticas generales de la gerencia.....	40
Tabla 16- Direccionamiento organizacional.....	41
Tabla 17- Entrega de informes.....	42
Tabla 18- Control de actividades laborales.....	43
Tabla 19- Manejo formal de documentos.....	44
Tabla 20- Respeto en la cadena de mando.....	45
Tabla 21- Control sobre el área de trabajo.....	46
Tabla 22- Espacio individual.....	47
Tabla 23- Trabajo con diferentes departamentos.....	48
Tabla 24- Límite de equipo disponible.....	49
Tabla 25- Conocimiento técnico.....	50
Tabla 26- Calidad en la tecnología.....	51
Tabla 27- Apoyo del supervisor.....	52
Tabla 28- Respeto del supervisor.....	53
Tabla 29- Respaldo del supervisor.....	54

Tabla 30- Confianza sobre el desempeño.....	55
Tabla 31- Colaboración del equipo de trabajo.....	56
Tabla 32- Valor de equipo.....	57
Tabla 33- Desorganización del equipo.....	58
Tabla 34- Presión del equipo de trabajo.....	59
Tabla 35- Respaldo del equipo de trabajo.....	60
Tabla 36- Resguardo del equipo.....	61
Tabla 37- Colaboración técnica.....	62
Tabla 38- Información general por cargos.....	63
Tabla 39- Información general por preguntas.....	68
Tabla 40- Calificación por factor de estrés laboral.....	71
Tabla 41- Estrategia general.....	73

LISTA DE ANEXOS

Anexo I - Formato de Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS.....	91
--	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene el objetivo de analizar el estrés laboral del personal en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A. usando la escala de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud OIT-OMS. El enfoque metodológico adoptado dentro de este estudio es de carácter cuantitativo, descriptivo, con un diseño no experimental de tipo transeccional. La información se recogió mediante una encuesta, observación directa y el análisis documental. Como instrumento de recopilación de datos se utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, el cual evaluó las 25 interrogantes que contiene el cuestionario con una escala numérica tipo Likert con 7 diferentes alternativas. Los datos fueron procesados mediante la distribución de frecuencias y la representación de gráfica de barras en Excel. Entre los hallazgos más importantes se detectaron que los estresores laborales principales dentro de la empresa son: la tecnología, falta de cohesión, influencia de líder y respaldo de grupo, determinando así de manera general que la organización presenta un nivel intermedio de estrés laboral con referencia a la tabla de calificación del cuestionario. Además, se propone una capacitación general denominada “dirección de equipos de trabajo”, la cual busca promover el trabajo en equipo y la comunicación eficaz entre colaboradores.

Palabras clave: estrés laboral, estresores laborales, trabajo en equipo, comunicación.

ABSTRACT

The present research work has the objective of analyzing the work stress of the personnel in the Mining Exploitation Company EXPLOKEN MINERA S.A. using the work stress scale of the International Labor Organization and World Health Organization ILO-WHO. The methodological approach adopted within this study is quantitative, descriptive, with a non-experimental, transectional design. The information was collected through a survey, direct observation and documentary analysis. As a data collection instrument, the ILO-WHO work stress questionnaire was used, which evaluated the 25 questions contained in the questionnaire with a Likert-type numerical scale with 7 different alternatives. The data were processed using the frequency distribution and the bar graph representation in Excel. Among the most important findings, it was detected that the main work stressors within the company are: technology, lack of cohesion, leader influence and group support, thus determining in a general way that the organization presents an intermediate level of work stress with reference to the grading table of the questionnaire. In addition, a general training called "management of work teams" is proposed, which seeks to promote teamwork and effective communication between collaborators.

Keywords: work stress, work stressors, teamwork, communication.

1. INTRODUCCIÓN

El término estrés se mencionó por primera vez bajo conocimientos médicos por Hans Selye (1926, citado en Medina, 2013), que “originalmente se refirió a reacciones inespecíficas del organismo ante estímulos tanto psíquicos como físicos, involucrando procesos normales de adaptación en las demandas diarias (eustrés), así como anormales, y de acumulación de demandas (distrés)” (p. 11). De modo que, con el transcurso del tiempo este se ha involucrado con algunas tendencias y en diferentes ámbitos, ya sea de manera individual o grupal, en este caso se hará referencia al estrés bajo condiciones o actividades laborales.

Es por eso que, al ser el estrés el principal impacto que experimentan los trabajadores de la Empresa EXPLOKEN MINERA S.A, este se convierte en el problema actual de la misma, por ende, dentro de esta investigación se analizará la definición de estrés laboral, los tipos de estrés y estrés laboral, los diferentes niveles de estrés, factores, causas y consecuencias, los enfoques, las diferentes escalas de medición, así como también la escala principal que se utilizará como instrumento de investigación que es la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, y por último se diseñarán las estrategias de cambio que favorezcan a la organización y a sus colaboradores, puesto que así se podrá contribuir en el diagnóstico del estrés oportunamente evitando problemas futuros, debido a que en la organización nunca antes se han evaluado los niveles de estrés.

Y es por eso que, con dicha motivación nace el interés de realizar el presente trabajo de investigación, a fin de obtener información que permita evaluar el nivel de estrés que actualmente están padeciendo los trabajadores de la empresa y así ayudar en el incremento de la salud de los trabajadores, para poder brindar un adecuado ambiente laboral el cual beneficie las expectativas y cumplimiento total en la productividad de la organización.

1.1. Pregunta de investigación

El término “estrés” actualmente se utiliza en muchos sentidos, principalmente con el fin de describir un todo, desde sentirse cansado hasta sufrir ataques de ansiedad, además, es conocido por tener un alcance tanto positivo como negativo y aunque no es considerado como un trastorno a la salud, sí es considerado como la respuesta ante un daño, ya sea, físico o emocional. Así mismo, cabe destacar que las investigaciones sobre el estrés

dentro del ámbito laboral se han incrementado desde los 90, especialmente en lo que concierne al impacto del estrés sobre las actividades laborales, pues según la Organización Internacional del Trabajo (2016), este es:

Una respuesta tanto física como emocional que se exhibe ante un daño causado por desequilibrios ante exigencias o falta de capacidades de un individuo para hacer frente a las mismas. Además, el estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y pues tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no son correspondidas o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando las habilidades no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (p. 2)

Del mismo modo, cabe mencionar que el estrés laboral es una temática que demanda un interés global y multisectorial, y como tal necesita también una mirada local que permita conocer su incidencia en el ámbito laboral, pues su estudio no puede estar limitado solamente al ámbito de la salud, y es de esta manera como podrán determinar ciertas estrategias de abordaje (Almirón et al., 2016). En este sentido, y de acuerdo al personal médico de la empresa, varias son las personas que tienen síntomas de estrés, tales como: cansancio, dolores de cabeza, dificultad en la concentración, irritabilidad, enfermedades de piel, dolores articulares, dolores gastrointestinales, trastornos del sueño, pérdida de apetito, dolores musculares, padecimientos de garganta, ataques de pánico e hipertensión, dificultando así el desarrollo eficiente de las actividades en el trabajo, convirtiéndose en un problema tanto para el trabajador como para la organización, pues este tiene un efecto negativo sobre ella. En concordancia con ello, la Empresa de Explotación Minera “EXPLOKEN MINERA S.A”, busca garantizar al personal buena salud laboral, a razón de que se requiere que los trabajadores dediquen tiempo, dedicación y esfuerzo al trabajo.

De manera que, la presente investigación estará basada en la realidad del personal de la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A y se utilizará la escala de estrés laboral validada por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud para describir e identificar los diferentes niveles de estrés laboral; con el fin de reconocer los factores que influyen negativamente sobre el bienestar de quienes

conforman el recurso humano de la organización y que podrían ser causantes de estrés laboral.

Además, es imprescindible mencionar que, la medición de las variables que causan el estrés en el trabajo es vital y necesaria para determinar los cambios que se pueden efectuar dentro de la empresa y los programas o estrategias de mejoramiento que la empresa podría implementar (Borja Sánchez et al., 2017). En este sentido, la pregunta de investigación que responde el estudio es: ¿Cuáles son los actuales niveles de estrés laboral del personal en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA SA.?

1.2. Objetivo general

Analizar el estrés laboral del personal en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A. usando la escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

1.3. Objetivos específicos

- ❖ Describir los niveles de estrés del personal en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A. usando la escala de estrés laboral de la OIT-OMS.
- ❖ Identificar los principales elementos estresores que influyen en el estrés del personal en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A.
- ❖ Diseñar estrategias de mejoramiento para disminuir los índices de estrés laboral del personal en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A.

1.4. Alcance

El presente estudio no aplica hipótesis, pues el alcance de la investigación es de carácter descriptivo. Este trabajo de investigación llega hasta la identificación y observación de los diferentes niveles de estrés laboral del personal en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A. usando la escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

1.5. Marco Teórico

1.5.1 Estrés Laboral

1.5.1.1 Definición

El estrés laboral es una de las pesadumbres más comunes en la vida moderna, ya que es el que se produce como derivación de la excesiva presión en el entorno de trabajo, además, es una consecuencia que se produce ante exigencias, presiones laborales y riesgos psicosociales. Generalmente se manifiesta como una respuesta física y emocional que puede tener una persona ante las exigencias y la capacidad de esta para afrontar dichas exigencias y presiones laborales, puesto que en muchas ocasiones dichas presiones no se ajustan a sus conocimientos y capacidad para afrontar las mismas. Inclusive, los individuos pueden padecer síntomas que pueden ir desde un pequeño mal humor hasta una grave depresión acompañada de agotamiento y debilidad física (Stavroula et al., 2004).

1.5.1.2 Tipos

1.5.1.2.1 Tipos de Estrés

De acuerdo a Gallego et al. (2018) existen dos tipos de estrés, uno positivo (Eustrés) y otro negativo (Distrés):

- **Eustrés o estrés positivo**

El estrés positivo o eustrés es en donde el sujeto interacciona directamente con su estresor y, sin embargo, mantiene su mente abierta y la prepara para el desenvolvimiento adecuado de sus actividades e incluso activa su entusiasmo, diligencia y creatividad. Inclusive, este tipo de estrés produce efectos benéficos, pues los individuos tienden a ser más proactivos en la resolución de problemas, y asumen experiencias mucho más satisfactorias (Pérez Núñez et al., 2014).

- **Distrés o estrés negativo**

El estrés negativo o distrés es el que produce una disfunción general en el individuo debido a la sobrecarga en el sistema físico y mental, además, hace referencia a una respuesta negativa ya que trastorna el funcionamiento óptimo de las actividades y generalmente desencadena trastornos colaterales, tales como la aparición de enfermedades, reducción de la productividad laboral, desesperación, experiencias y ocasiones personales irritantes, molestas entre otras (Rupay Huarcaya, 2018).

1.5.1.2.2 Tipos de Estrés Laboral

Para Slipack (1996, citado en Horna, 2016) en el estrés laboral conoce a dos tipos. Y son los siguientes:

- **Estrés Episódico:** Este es un tipo de estrés pasajero, porque después que se resuelve la situación causante de estrés los síntomas que lo originaron desaparecen en el individuo, un ejemplo de este estrés es cuando la persona tiene una sobrecarga de actividades dentro de su lugar de trabajo.
- **Estrés Crónico:** Este tipo de estrés ocurre cuando el individuo se encuentra bajo situaciones de presión, como pueden ser: el inadecuado ambiente laboral, la sobrecarga de actividades en el trabajo, responsabilidades fuera de control, toma de decisiones importantes, entre otras. Además, cabe mencionar que el estrés crónico se presenta frecuentemente cuando el agente estresor es constante y los síntomas surgen siempre que determinada situación aparece y mientras la persona no soluciona dicha exigencia los síntomas de estrés no desaparecerán.

1.5.1.3 Niveles

Según García (2006, citado en Rupay Huarcaya, 2018), para poder clasificar el estrés laboral, se lo puede hacer según cuatro niveles. Entre ellos se encuentran los siguientes:

- **Nivel 1:** Se identifica como NIVEL DE ESTRÉS BAJO, y es cuando una persona frecuentemente tiene pocas ganas de ir a trabajar, y por lo general suele presentar malestares físicos, tales como: dolores musculares, lumbares o visuales.
- **Nivel 2:** Se identifica como NIVEL DE ESTRÉS INTERMEDIO, y es en donde existen relaciones interpersonales poco adecuadas, además el individuo padece de ansiedad, falta de concentración y suele reflejarse en el aumento de ausentismo laboral.
- **Nivel 3:** Se identifica como NIVEL DE ESTRÉS REGULAR, debido a que aparecen nuevos trastornos e incluso enfermedades psicosomáticas, además, en este nivel de estrés aparece la automedicación y cada vez con mayor frecuencia de consumo.
- **Nivel 4:** Se identifica como NIVEL DE ESTRÉS ALTO, puesto que es en donde se reconoce la dependencia de la persona por algún tipo de fármaco o droga, incluso suelen aparecer enfermedades cardiovasculares o de hipertensión afectando así su

cuerpo y desarrollo efectivo, causando así que el empleado abandone su lugar de trabajo.

1.5.1.4 Factores

Dentro del análisis del estrés laboral, es conveniente evaluar los factores que intervienen en el mismo, pues según López Mena y Campos Alvarez (2002), señalan que esta evaluación permitirá analizar la participación de los factores que intervienen sobre el individuo en su mundo personal, familiar y laboral para el desencadenamiento de estrés, mismos que son los siguientes: el estrés percibido, la percepción de apoyo social, familiar y apoyo social de las amistades, apoyo social percibido, el nivel de sintomatología y el nivel de estrés generado por la preocupación u ocurrencia de sucesos de vida.

- a) Estrés percibido: Se refiere a cómo percibe el individuo el cambio en su vida cotidiana o la manera en cómo el empleado recibe y organiza determinada información, seguido del valor que le otorga a este acontecimiento estresante y cómo la enfrenta dicha situación, es decir, si se siente sobrecargada o no al momento de realizarla y si a su vez es capaz de enfrentar dicho trabajo satisfactoriamente o no.
- b) Apoyo social familiar y apoyo social de las amistades: La familia es el primer marco de referencia en la vida de las personas así como el tener amigos, dado que también es uno de los principales motivos de impulso para todos los individuos, sin embargo, no todas las personas cuentan con este tipo de apoyo para su desarrollo fructífero, además, las condiciones en cómo se desarrollan las actividades de trabajo no siempre generan un vínculo de apoyo, por consiguiente existen personas que no siempre proporcionan bienestar y paz a quienes se encuentran en su entorno, debido a que en ocasiones estas deterioran la calidad de vida de otras, y en su efecto no son capaces de generar apoyo entre compañeros. La investigación de Casell y Coob (1976, citado en López Mena & Campos Alvarez, 2002) incluye que los efectos protectores del apoyo son importantes, debido a que ponen en manifiesto que las personas que presentan un alto nivel de estrés no habrían presentado los resultados negativos mencionados si se hubiesen sentido apoyados, ya sea por familiares o amigos.
- c) Apoyo social percibido: Este identifica la ayuda valorizada ante una amenaza y cuanto es el apoyo que se recibe para tratarla adecuadamente, sin embargo, es importante identificar la diferencia entre el soporte familiar y el soporte por parte de

las amistades, en vista de que una persona se puede beneficiar de cada una de ellas de diferentes maneras, considerando incluso que cada situación es de diferente naturaleza. Además, según Procidiano y Heller (1993, citado en López Mena & Campos Alvarez, 2002) mencionan que para evaluar este factor se desarrollaron dos instrumentos: La escala de apoyo social familiar y la escala de apoyo social de las amistades, orientados principalmente a la medición y diferenciación de estas variables para determinar qué tipo de apoyo la persona percibe.

- d) Nivel de Sintomatología: La presencia de síntomas es la primera reacción que presenta el trabajador a causa del estrés laboral, por lo que generalmente se interpreta como una señal clave que las personas presentan ante dificultades en situaciones estresantes. Incluso, según Paredes Alfaro & Hurtado Palacios (2016), manifiestan que entre los principales síntomas de estrés laboral se encuentran los síntomas físicos, cognitivos e intelectuales, emocionales y conductuales, mismos que aparecen de manera sutil y progresivamente si no son tratados a tiempo e incluso estos interfieren dentro de la productividad a nivel organizacional. Es por esto que, debido a los diferentes niveles de estrés se han desarrollado instrumentos que permiten medir los trastornos que padecen las personas y el nivel de incidencia dentro de un entorno determinado, por lo que incluso es importante ofrecer un resultado ante un diagnóstico oportuno.
- e) Sucesos y preocupaciones de vida: Este factor trata sobre los hechos que vive una persona en su vida cotidiana, y día con día se ve afectado por una serie de acontecimientos ya sean positivos o negativos, incluso, dentro del ámbito laboral se puede referir a la presencia de un ambiente laboral inadecuado y un trabajador mal adaptado, implicando así riesgos que pueden ser la combinación perfecta para provocar accidentes laborales. Incluso, según Coduti et al. (2013) plantean que dentro de las preocupaciones de vida se pueden encontrar la desmotivación, bajones por enfermedad, preocupaciones económicas e inclusive la situación laboral con respecto al futuro organizacional, problemas de salud propios o familiares, y es por dichas causas que generalmente no pueden ser controladas que las personas suelen presentar síntomas de estrés, influyendo así el estrés negativamente a su productividad personal y laboral.

1.5.1.5 Causas

Dentro de las causas más comunes de estrés laboral cabe alegar que estas se relacionan conforme a cómo la organización define el trabajo y el modo en como el individuo gestiona determinadas actividades, todo con el fin de no provocar estrés laboral en el trabajador, debido a que el exceso de exigencias y la dificultad para controlarlas pueden generar insatisfacción laboral y ocasionar estrés, es por ello que Stavroula et al. (2004), señala que un factor fundamental dentro del ámbito laboral es el apoyo, ya que, mientras mayor sea el apoyo que reciba el empleado de parte de sus compañeros de trabajo menor será la probabilidad que este padezca estrés laboral, así como también es importante definir correctamente las funciones para que las tareas asignadas no sean monótonas o aburridas. Así mismo, existen algunas características que poseen los lugares de trabajo que por lo general son considerados como peligrosos, por ello estas características pueden influir en el desarrollo del trabajo, y son las que se muestran a continuación en la Tabla 1.

Tabla 1: Peligros relacionados con el estrés

Características del Trabajo
Características del puesto
Tareas poco agradables
Volumen y ritmo de trabajo
Trabajos con tiempos estrictos
Horario de trabajo
Horarios de trabajo no flexibles
Participación y Control
Falta de control en el horario o entorno laboral

Elaboración propia en base a (Stavroula et al., 2004).

De la misma forma, importa indicar que en el estrés laboral existe una interacción entre las características del trabajador como persona con respecto a las condiciones del lugar trabajo, pues esta relación es una de las causas primarias de estrés y que, a su vez, señala las diferencias individuales del empleado, ya sea en personalidad, experiencia, educación, estilo de vida, entre otras, y son estas diferencias las mismas que promueven las formas de enfrentamiento ante la demanda de trabajo en determinadas situaciones. Es por ello que, Houtman et al. (2008), señala que un ejemplo de estrés laboral y de esta interacción puede ser el resultado que se obtiene de un desbalance entre la interacción del hogar y el

trabajo, misma que cuando convergen traen consigo pobreza, desempleo y la poca productividad, y que en la mayoría de ocasiones las menos beneficiadas son las mujeres, debido a que las responsabilidades del trabajo pueden interferir en la realización de actividades fructíferas dentro del hogar, generando así tensión psicológica a la mujer. Es así como, se determina algunas de las causas principales del estrés laboral que padecen las mujeres tales como: la discriminación de género, el doble papel que deben ejercer tanto en el hogar como en el trabajo, el acoso sexual en el lugar de trabajo, la conformidad ante las expectativas individuales, entre otros, sin embargo, dentro del aspecto laboral son ambos géneros quienes sufren de estrés si las actividades asignadas no están de acuerdo a las aptitudes de los empleados.

Y de acuerdo a lo antes mencionado, en referencia a las definiciones de los autores French y Caplan (1972, citado en Pelayza, 2015) se delimita a ocho como las causas principales de estrés laboral, mismas que están presentadas en la Tabla 2.

Tabla 2: Causas de Estrés Laboral

Ítem	CAUSAS	CONCEPTO
1	Ambigüedad de rol	La persona no reconoce qué labores debe realizar o no
2	Sobrecarga de rol	a) Sobrecarga cuantitativa, es decir, cuando la persona tiene demasiada cantidad de trabajo por hacer en un determinado tiempo. b) Sobrecarga cualitativa, es cuando el trabajo exige más habilidades y aptitudes de las que ya posee la persona.
3	Conflicto de rol	Generalmente se presentan expectativas contradictorias con respecto a las actividades a realizar por la persona.
4	Responsabilidad por personas	Es la diferencia entre la responsabilidad por personas y la responsabilidad por cosas.

5	Participación	Es la cantidad de influencia que tiene el trabajador sobre los procesos de su labor.
6	Diferencias ocupacionales	Se refiere a los cargos de una empresa en cuanto a los niveles de exigencia, en razón de que el nivel de estrés puede ser dependiendo a sus labores.
7	Relaciones pobres con otros	El incremento de estrés se debe cuando se presentan malas relaciones con el resto de miembros de la organización.
8	Territorialidad organizacional	Es cuando las personas deben establecer contacto interpersonal con el personal de distintas áreas por motivos de trabajo, por lo que estas estarán más propensas a padecer estrés.

Elaboración propia en base a (Pelayza, 2015).

1.5.1.6 Consecuencias

Para poder comprender las diferentes consecuencias del estrés es importante entender que estas son alteraciones que pueden ser permanentes dentro de la salud del ser humano, debido a las diferentes experiencias que enfrenta el individuo y que tiene difícil poder de afrontamiento (Rupay Huarcaya, 2018). Y por tal motivo, es importante diferenciar entre tres conceptos dentro de las consecuencias de estrés laboral, entre ellos se encuentran: el agente estresor, la condición de estrés y las variables mediadoras; el primero, se refiere al acontecimiento que ocasiona estrés y depende de la valoración que el individuo hace ante determinada situación, ya sea en forma individual, grupal u organizacional, el segundo, es la respuesta que emite el organismo ante alguna exigencia y el tercero, es sobre aquella característica personal e interpersonal que hacen a un individuo vulnerable ante el estrés. Inclusive, Sue & Sue (2010, citado en Felix Verduzco et al., 2018) señala que las situaciones extremas de estrés ocasiona una serie de secuelas tanto físicas como psicológicas, mismas que pueden ir desde una irritación leve hasta alteraciones importantes que pueden interferir en la competitividad del trabajador dentro de la empresa, afectando así directamente a su rendimiento. En igual forma, cabe reiterar que según Pelayza (2015), si las situaciones de

estrés laboral se presentan frecuentemente los resultados pueden ser gravemente negativos, y pueden haber algunos efectos, tanto en el aspecto individual como organizacional.

Dentro del aspecto individual, existen diferentes consecuencias tales como las que se señalan en la Tabla 3.

Tabla 3: Consecuencias y síntomas de estrés laboral

CONSECUENCIAS	SÍNTOMAS
Consecuencias fisiológicas	Cambio de metabolismo, alteraciones en el ritmo cardiaco, migrañas, aumento de presión pulmonar, disfunción en los niveles de colesterol, entre otros.
Consecuencias psicológicas	Aburrimiento, ansiedad, regresiones, cansancio, nerviosismo, apatía, vergüenza, melancolía, aumento de ansiedad, olvidos constantes, etc.
Consecuencias sociales	Pérdida de apetito, consumo de alcohol, cigarrillo e incluso drogas, conducta incontrolable, entre otros.
Consecuencias biológicas	Incrementos de los niveles de glucosa, resequedad de labios, entumecimientos e incluso aumento de hormonas y corticoides en la orina
Consecuencias laborales	Ausentismo, clima organizacional deficiente, rotación constante e insatisfacción laboral, clima organizacional deficiente.

Elaboración propia en base a (Horna, 2016).

1.5.1.7 Perspectivas de estudio del estrés laboral

Debido a lo dificultoso que tiende a ser el estudio del estrés laboral, cabe mencionar que muchos autores a través del tiempo han realizado investigaciones sobre este fenómeno en donde han establecido diferentes perspectivas. Es por eso que desde el ámbito de la psicología del estrés, y de acuerdo con Salanova (2009, citado en Patlan, 2019), se señalan a tres perspectivas como las principales, mismas que se los detalla a continuación:

- **Estrés de respuesta:** son aquellos cambios fisiológicas, emocionales, conductuales ante cierto estímulo de amenaza, además, bajo esta perspectiva se puede identificar el síndrome de burnout puesto que se trata de una respuesta ante el estrés crónico. Del mismo modo, pueden aparecer síntomas tales como: la ansiedad, irritabilidad, cambios de ánimo, entre otros, provocando así efectos negativos en el trabajador como puede ser el ausentismo en el lugar de trabajo.

- **Estrés como estímulo:** en esta perspectiva se trata una variable externa que generalmente proviene del ambiente, es por eso que, resulta importante identificar correctamente los factores estresantes del entorno sobre el individuo, agentes que pueden afectar tanto temporalmente como permanentemente a la persona.
- **Estrés como transacción:** esta trata sobre cómo los procesos cognitivos y emocionales entre el individuo y su ambiente son comprendidos, además, es importante indicar que dentro de esta perspectiva se consideran tres dimensiones para medir el estrés laboral, entre ellas: la demanda percibida, los recursos disponibles para afrontar determinada situación y la respuesta inducida, misma que es el resultado de la evaluación cognitiva.

De igual forma, Steiler y Rosnet (2011, citado en Patlan, 2019) también señalan una perspectiva más, con el fin de definir mejor el estrés laboral, y esta es la de interacción, la cual se explica a continuación:

- **Estrés como interacción:** esta perspectiva concentra su atención entre las fuentes y efectos del estrés, mismas que se espera se evalúen de manera independiente. No obstante, es importante mencionar que el modelo más utilizado dentro de este enfoque es el Modelo Demanda-Control de Karasek, así como también el modelo de Demanda-Recursos laborales de Demerouti entre otros, es así como los modelos antes mencionados argumentan que el estrés es el resultado del conjunto de exigencias laborales y el grado de control sobre estas, y también de la libertad en la toma de decisiones para enfrentar dichas exigencias.

1.5.1.8 Enfoques

Para lograr medir el estrés laboral se debe considerar dos aspectos importantes de abordaje, el primero es en donde el estrés es individual y se basa en cómo los empleados afrontan las situaciones de estrés laboral, y el segundo es en donde el estrés es un proceso continuo que puede variar con el tiempo, y es por eso que una sola medición no basta. Es por ello que Steiler y Rosnet (2011), sugieren que es necesario basarse en un modelo teórico y una perspectiva adecuada de abordaje del estrés laboral, para elegir el instrumento correcto de medición, inclusive estas autoras señalan que existen tres modelos (Ver Figura 1) que ayudan a medir el estrés laboral, entre ellos:

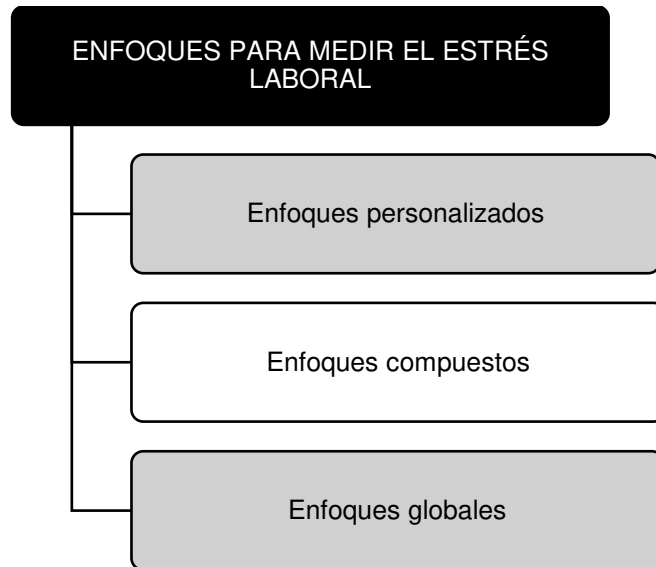


Figura 1: Enfoques para medir el estrés laboral
Elaboración propia

- **Los enfoques personalizados:** dentro de este enfoque se busca construir o emplear determinados instrumentos de medición del estrés laboral que mejor se ajusten al estudio, a la población, a los recursos y al cumplimiento de objetivos, así como también este permita explicar de mejor manera el estrés laboral bajo determinadas perspectivas. Además, se debe considerar que dentro de este enfoque el principal límite es la necesidad de tiempo extra para su preparación.
- **Los enfoques compuestos:** en este segundo enfoque se puede medir tres dimensiones del estrés laboral, entre ellos: los factores estresantes, los efectos psicológicos y los factores mediadores, mismos que influyen entre los factores estresores y las consecuencias de estos. Por otro lado, este enfoque tiene dos limitantes, la primera es que se cuenta con las herramientas necesarias de medida confiables para poder medir el estrés y sus componentes, y la segunda es que este enfoque también requiere de mayor tiempo para la aplicación de varias escalas de medición de modo que las personas que respondan no se sientan fatigadas.
- **Los enfoques globales:** dicho enfoque pretende sobrepasar las limitantes mencionadas anteriormente y se caracteriza por tener el propósito de involucrar las tendencias de la psicología, sociología e incluso las económicas, de todos modos, si se trata de medir el estrés laboral bajo dicho enfoque se deben utilizar algunas metodologías, tales como: las entrevistas, la observación y la aplicación de las

distintas escalas de medición. Sin embargo, el enfoque global o integrador si tiene una limitante y es lo complejo que resulta obtener los recursos suficientes para implementarlo, es por eso que generalmente este tipo de enfoque lo utilizan las grandes instituciones de investigación.

1.5.1.9 Modelos

Con el pasar del tiempo la definición para estrés laboral ha resultado muy compleja, inclusive para varios autores que lo han abordado en la última década, es por esto que se ha dado lugar el surgimiento de algunos modelos teóricos que buscan explicar este fenómeno. Como lo hace notar Peiró (2009, citado en Ortíz, 2016) quién destaca que, debido al desbalance que existe entre trabajador y medio ambiente laboral hace que el individuo perciba cuando la demanda de trabajo es superior a su recurso de afrontamiento y es debido a esto que se desencadena el estrés.

Es por esto que se explican a continuación algunos modelos de estrés laboral:

- **El Modelo de Tensión Laboral:** este es también conocido como modelo de demanda-control formulado por Karasek, y se concentra en lo que se puede abordar desde el ámbito de la prudencia en la organización, basándose en los factores que son fáciles de identificar, modificar y evaluar, igualmente, propone que el estrés laboral se presenta en las personas con un determinado grado de intensidad y la función del equilibrio entre las demandas psicológicas del aspecto laboral y el grado de control del trabajador ante dichas peticiones, es decir, el control incluye las oportunidades del desarrollo de habilidades propias y la autonomía que el ambiente laboral ofrece para poder enfrentar determinadas peticiones. Además, cabe mencionar que este modelo contiene a cuatro grupos en función de los niveles de demandas psicológicas denominados: alto estrés, activo, bajo estrés, y pasivo (Fernández-Arata & Calderón-De la Cruz, 2017).
- **El Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa:** este es un modelo que fue propuesto originalmente por Siegrist en el año de 1998, en el que describe el apareamiento de un desequilibrio entre el esfuerzo que requiere realizar un trabajo y las recompensas que se obtienen por la realización de este, es decir, se refiere a la inestabilidad entre el elevado esfuerzo requerido para realizar una determinada actividad y las bajas recompensas que se obtienen una vez finalizada esta, de modo

que mientras más elevado sea este desequilibrio más afectado estará el individuo, debido a que no se va a sentir valorado y por ende su nivel de estrés aumentará debido a su insatisfacción laboral.

Así mismo, cabe mencionar que dicho desequilibrio puede abarcar diferentes síntomas poco recomendables para la salud, tanto psicológicos como físicos tal y como es la enfermedad músculo esquelética que suelen desarrollar las personas que están sometidas a un continuo estrés y otros factores, pues el riesgo a padecerla aumenta de acuerdo a la edad del trabajador, además, es importante señalar que existe una correlación entre el estrés laboral y las enfermedades cardiovasculares (Tirado et al., 2019).

Sin embargo, dicho modelo no abarca variables solo del ámbito laboral, sino también variables personales, es decir, puede haber un involucramiento excesivo por parte del trabajador con determinadas actividades laborales, debido a que sus metas laborales u organizacionales las convirtió en metas personales. Según Sánchez (2009, citado en Ortíz, 2016) señala que las recompensas que busca un trabajador no solo son monetarias, sino también abarca el bienestar ante condiciones de estabilidad, seguridad y apoyo dentro del clima organizacional.

- **El Modelo promotor de salud de Pender:** este modelo es generalmente utilizado por los profesionales de enfermería, puesto que permite comprender los comportamientos de las personas con respecto a la salud y también los guía a tener conductas más saludables, pues Nola Pender fue la autora de este modelo y fue quien buscaba alcanzar el bienestar de los seres humanos mediante la adopción de cuidado de la salud. Del mismo modo, Aristizábal et al. (2011) expone que este modelo se encuentra motivado por dos principales teorías, la primera teoría trata sobre el aprendizaje social de Albert Bandura, teoría que expone sobre la importancia de los procesos cognitivos incluido el aprendizaje cognitivo y conductual, aparte destaca que existen cuatro requisitos para aprender sobre el comportamiento, entre ellos: la atención, la retención, la reproducción y la motivación, igualmente se encuentra la segunda teoría que se basa en el modelo de valoración de expectativas de la motivación humana de Feather, modelo que sustenta a la conducta racional como un componente motivacional para obtener un lucro con intencionalidad, es decir, el individuo se compromete de manera decisiva al logro de sus metas planteadas.

- **El Modelo AEPA (Asociación de Expertos en Psicosociología Aplicada):** este es un modelo en donde Carrión et al., (2008, citado en Villacís López, 2013), expone que es en donde intervienen los factores psicosociales a partir de un enfoque sobre la “salud psicosocial”, incluso es útil para la ejecución de planes a favor de las organizaciones de salud, mediante el diseño y la creación de una red de apoyo natural que busca cambios favorecedores.
- **El Modelo Demandas-Recursos:** este modelo es generalmente utilizado para pronosticar el burnout, en otras palabras, el padecimiento de estrés crónico, del mismo modo, es posible entender que este modelo ayuda a comprender, pronosticar y explicar el bienestar de los trabajadores, el compromiso de ellos con la organización y la conexión que el empleado tiene con el trabajo. De la misma forma, Bakker, B. y Demerouti (2013), citan que el modelo de demandas y recursos laborales ayuda a anunciar a la organización de las consecuencias que pueden haber por el absentismo de sus empleados, ya sea por enfermedad u otros factores, y también este modelo informa sobre el rendimiento laboral. Una visión similar, dentro de este modelo es en donde se hace referencia a que las demandas son de aspectos físicos, organizacionales y sociales que requieren esfuerzo e incluye costos, así como los recursos que también involucran al ámbito físico, organizacional y social, pero que incluso pueden reducir las exigencias y costos de trabajo, es decir, los recursos no necesariamente satisfacen solo las demandas de trabajo, sino que tienen efecto propio.
- **Modelo Vitamínico:** Inicialmente este modelo fue propuesto por Warr en el año de 1987, y menciona que existe nueve estresores principales, entre ellos: la falta de variedad, la baja disponibilidad de dinero, la falta de oportunidades para el uso de habilidades propias, la falta de seguridad física, la posición social poco valorada, la falta de control, la falta de contacto interpersonal, la incertidumbre ambiental, y la generación de metas, además, es indispensable analizar que dicho modelo está relacionado con las características laborales que un individuo tiene naturalmente y las que necesariamente requiere (Ortiz, 2016).

1.5.1.10 Escalas de Medición

La investigación sobre el Estrés Laboral esencialmente involucra el estudio de las escalas de medición del estrés laboral, debido a que estas son los instrumentos que permiten analizar y avalar la calidad de los estudios realizados en un periodo determinado, así mismo, son las que representan validez y confiabilidad en sus resultados, de acuerdo a la metodología utilizada en el mencionado estudio. Igualmente, es importante alegar que dichas escalas se manejan con una ponderación determinada de acuerdo a su función, y su propósito es demostrar autenticidad y credibilidad en su calidad, incluso, los resultados pueden ser considerados como: alta, aceptable o baja, todo dependiendo de los resultados obtenidos una vez se haya finalizado la aplicación del instrumento en el estudio. Además, cabe citar que existen 32 diferentes escalas que ayudan a medir el estrés laboral y se agrupan de acuerdo con la perspectiva de estudio, entre ellas: trece escalas ayudan a medir el estrés como estímulo, nueve miden el estrés como respuesta, seis escalas miden el estrés como transacción y para terminar cuatro miden el estrés como interacción (Patlan, 2019).

A continuación, en la Tabla 4 se mencionan las diferentes escalas de medición del estrés laboral existentes de acuerdo a la perspectiva de estudio:

Tabla 4: Escalas de estrés laboral de acuerdo a la perspectiva de estudio

Nombre de la escala	
Estrés como estímulo	Escala de estrés ocupacional (Occupational Stress Scale -OSS)
	Escala de estrés laboral para oficiales correccionales (Work Stress Scale for Correctional Officers-WSSCO)
	Escala de Estrés Laboral en la Dirección Escolar (EELDE)
	Encuesta de estrés en el trabajo (Job Strees Survey-JSS)
	Escala de estresores laborales para enfermeras psiquiátricas (Psychiatric Nurse Job Stressor Scale-PNJSS)
	Escala de estresores para coordinadores de investigación clínica (Stressor Scale of Clinical Research Coordinators-SS-CRC)

	Lista de chequeo de estresores con intensidad para médicos residentes	Occupational Stress Indicator (OSI)
	Escala para evaluar estresores laborales (Job Stressor Appraisal Scale-JSAS)	
	Escala de estrés laboral subjetivo (Subjective Job Stress Scale-SJSS)	
	Escala de estresores ocupacionales (Occupational Stress Scale-OSS)	
	Escala de fuentes de estrés ocupacional (Sources of occupational Stress-14; SOOS-14)	
	Escala de estrés en enfermeras (The Nursing Stress Scale-NSS)	
Estrés como respuesta	Inventario de estrés en profesores (Teacher Stress Inventory-TSI)	
	Escala de irritación	
	Maslach Burnout Inventory-Version Human Services Survey-(Maslach, Kacjson y Leiter, 1996)	
	Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (47)	
	Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (48)	
	Escala de Desgaste Ocupacional	
	Maslach Burnout Inventory-GS (Maslach y Jackson, 1981)	
	Instrumento de Estrés Laboral para Médicos	
	Escala de estrés laboral en enfermeras por rotación (Nursing Job Rotation Stress Scale-NJRS)	
Estrés como transacción	Escala de Estrategias de Afrontamiento utilizadas por profesores ante Estresores Laborales (Dewe, 1985)	
	Cuestionario Desbalance Esfuerzo-Recompensa	
	Escala de Estrategias de Coping-Modificada (EEC-M)	
	Instrumento de estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman	
	Inventario de estrategias de afrontamiento	
	Escalas de modos de afrontamiento	

Estrés como interacción	Cuestionario de Contenido del Trabajo-JCQ (Job Content Questionnaire-JCQ)	
	Escala de estrés docente ED-6	
	Cuestionario de Contenido del Trabajo-JCQ (JOB Content Questionnaire-JCQ)	
	Cuestionario de contenido del Trabajo-JCQ (Job Content Questionnaire)	

Elaboración propia en base a (Patlan, 2019).

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Para la aplicación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, el instrumento que se utilizará para la recopilación de datos es el cuestionario para estrés laboral, donde sus autores son la Organización Internacional del Trabajo y la OMS, quienes han validado dicho cuestionario para medir el estrés laboral y se basa principalmente en el modelo de Ivancevich y Matteson en 1989. Así mismo, se puede incluir que, su ámbito de aplicación abarca a individuos mayores de 18 años que se encuentran en un empleo y su objetivo es verificar los niveles de estrés que muestran las personas evaluadas. De igual manera, importa señalar que este cuestionario contiene 25 ítems que pueden ser aplicados de manera individual o grupal y el tiempo de realización es aproximadamente de 10 a 15 minutos (Pulluquitín, 2019).

Según Medina (2013), es fundamental mencionar que existen 7 factores de estrés laboral que permiten la interpretación de los 25 reactivos que están relacionados con los principales estresores laborales que el cuestionario contiene, e incluyen a las siguientes áreas:

- **El clima organizacional:** es aquel que puede influenciar al individuo positiva o negativamente, ya sea, en el modo de pensar, hacer y sentir dentro del ámbito laboral, así mismo, es el que afecta directamente a la conformidad del individuo con respecto a los miembros que integran la organización.
- **Respaldo de grupo:** es donde el equipo de trabajo es parte fundamental para el desarrollo de los trabajadores, ya que estos necesitan sentir la colaboración por parte de sus colegas para desenvolverse y sentir comodidad dentro de cualquier departamento en donde deban ejecutar sus actividades laborales.
- **Influencia del líder:** en esta dimensión se analiza la capacidad que tiene un individuo para tomar la iniciativa, organizar y motivar a un grupo de personas, pues

si bien, el liderazgo está en todo grupo humano lo que principalmente se mide dentro de esta categoría es el estilo de liderazgo, la influencia de líder que ejerce en sus seguidores y el alcance que obtiene en el cumplimiento de metas lo que realmente es valorado.

- **Condiciones ambientales de trabajo:** esta dimensión relaciona a las condiciones físicas en las cuales los trabajadores se encuentran cuando están laborando dentro de la organización, es decir, se refiere al espacio físico, el grado de iluminación, la intensidad de ruido, el tipo de higiene o contaminación, entre otros.
- **Estructura organizacional:** es la suma de todas las áreas que conforman la organización, y generalmente busca organizar las actividades y responsabilidades entre los diferentes departamentos, ya sea atribuyendo trabajo, distribuyendo puestos o tomando decisiones, del mismo modo, esta estructura permite la asignación de actividades de acuerdo a la complejidad del cargo y las aptitudes de los trabajadores, incluso porque esta dimensión es la encargada de analizar el proceso correcto y decidir la mejor estructura para la organización.
- **Tecnología:** es la que hace referencia al desarrollo tecnológico, y es la que permite la actualización continua de programas, aplicaciones y procesos que ayudan al crecimiento de la organización facilitando incluso el rendimiento de los trabajadores, por otra parte, es notable que a medida que el tiempo pasa, la tecnología ofrece nuevas propuestas de beneficio y haciendo incluso que los consumidores aumenten las expectativas ante los productos o servicios que ofrecen las grandes empresas.
- **Falta de cohesión:** esta dimensión es aquella que se encuentra bajo el control de las personas y está relacionada estrechamente con la unión del equipo de trabajo, ya sea en el cargo que ocupa o en las actividades que le son asignadas dentro de un determinado departamento, puesto que generalmente los individuos tienden a involucrar sentimientos de crecimiento y reconocimiento para sí mismo y su equipo con el fin de sentirse cómodos dentro de su lugar de trabajo, pues caso contrario a cada miembro le resulta más complicado realizar sus actividades laborales.

De igual forma, es necesario detallar cómo la contestación que se elija dentro de la aplicación del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, será elegida de entre siete opciones de la escala de Likert de acuerdo a la percepción individual de cada trabajador. A continuación, se presenta la Tabla 5, con las siguientes respuestas enunciadas:

Tabla 5: Escala de medición de Líker

ESCALA DE LIKER	
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés
2	Si la condición RARA VEZ 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

Elaboración propia en base a (Medina, 2013).

Así mismo, es importante mencionar que una vez calificada la frecuencia de estrés de acuerdo a la escala de Likert se procederá a la calificación que determinará el nivel de estrés existente en los trabajadores de la empresa, tal y como lo se señala a continuación en la Tabla 6:

Tabla 6. Calificación del nivel de estrés

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

Elaboración propia en base a (Paredes Alfaro & Hurtado Palacios, 2016).

Con la ayuda de la Tabla 6, se puede inferir e interpretar los resultados del cuestionario de estrés laboral OIT-OMS aplicado, y a partir de la sumatoria total de cada pregunta del cuestionario evaluar el nivel de estrés existente en cada uno de los trabajadores de la empresa (Paredes Alfaro & Hurtado Palacios, 2016).

Finalmente, cabe mencionar que según señala Almeida (2015), el Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS ha servido como instrumento de recopilación de datos en varios estudios alrededor del mundo, entre ellos:

- “Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos.” En México en el año 2007.
- “Estrés laboral en personal aeronáutico”. En Argentina en el año 2011.
- “Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera.” En Venezuela en el año 2013.

2. METODOLOGÍA

2.1 Enfoque de la investigación

Esta investigación tiene un enfoque de carácter cuantitativo, ya que es el más adecuado, pues según Hernández & Mendoza (2018) plantean que, este enfoque representa un conjunto de procesos ordenados y de manera secuencial que permite comprobar suposiciones, además es apropiada cuando se busca estimar ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis, pues busca identificar la naturaleza de las diferentes realidades y estructura dinámica por medio de una determinada muestra, y así poder deducir un análisis dentro de una población. Es por esto que, bajo este enfoque se realizará el análisis del estrés laboral del personal en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A. y se utilizará la escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

2.2 Alcance de la investigación

El estudio es de carácter descriptivo, referenciando a Bernal (2010) este tipo de estudio está orientado a narrar hechos, rasgos y características relevantes en un elemento que está siendo estudiado, es por tal motivo es que, el alcance de esta investigación identificará aspectos relevantes de los distintos niveles de estrés del personal en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A. por medio de la escala que permite medir el estrés laboral de la OIT-OMS.

2.3 Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación tiene un no experimental de tipo transeccional, pues según Gómez (2006) este es un tipo de diseño en el que se deben recolectar los diferentes datos en un solo y único momento, con el propósito de describir variables y analizarlas en un momento único. Es por eso que, esta investigación identificará los estresores principales que están relacionados con el estrés del personal en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A. y medirá con la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en un momento dado, observándolo tal y como se da en su contexto natural.

2.4 Tipo de muestreo y población

La muestra de la presente investigación es el cien por ciento del personal de la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A, la cual cuenta con un total de 37 personas de entre 18 a 60 años, distribuidas dentro de las siete diferentes áreas de

trabajo, mismas que se encuentran detalladas en la Tabla 7. Es por eso que, se utilizará el censo para la realización de este estudio, debido a que este es el único que recoge información sobre la población total en relación con diferentes características, tanto a partir de variables individuales, como de indicadores más complejos. Así mismo, cabe mencionar que, el censo es el marco muestral para las encuestas y estudios específicos sobre diversos temas de interés (CEPAL, 2019). Y es por esta razón que se considerará como población objetivo a todos quienes forman parte de la organización.

Tabla 7. Distribución del personal por áreas

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE EMPLEADOS
Gerencia	1
Departamento de Contabilidad	2
Departamento Social	2
Departamento Técnico	1
Departamento Jurídico	1
Supervisores	5
Trabajadores de Campo	25

Elaboración Propia

2.5 Técnicas de recopilación de información

En la investigación se usarán tres técnicas para la compilación de información. Como primera técnica se utilizará a la encuesta, pues López y Fachelli (2017) plantean que es una técnica utilizada en investigaciones de ámbito social y de uso en el campo de la Sociología que incluso en muchos sentidos puede favorecer a otros tipos de investigación científica con el fin de generar información y debate social, además, esta se ha convertido en una actividad cotidiana con el fin de conocer los fundamentos y presentar mejor los resultados obtenidos. Es por tal motivo que, para el presente estudio, se ha escogido realizar una encuesta, debido a que ésta proporcionará datos importantes enfocados en el estrés del personal de la organización.

La segunda técnica a utilizarse es la observación directa, pues según Díaz (2010), es en donde la persona encargada de la investigación personalmente se pone en contacto con el acto que se va a investigar. Y como último o tercera técnica es el análisis documental, mismo que consiste en realizar un estudio del material físico u online disponible para desarrollar el levantamiento de información pertinente para cumplir con correcta investigación (Bernal, 2010).

2.6 Recopilación y procesamiento de la información

Dentro de esta investigación se utilizará el cuestionario como instrumento de recopilación de datos, pues según Corral (2010) este mecanismo permite aplicar a una muestra definida de individuos una serie de preguntas o ítems sobre una determinada problemática, ya sea mediante entrevista o por medio de un instrumento de medición. Por ende, con el fin de examinar cuál es el nivel de estrés del recurso humano en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A. se aplicará la escala de estrés laboral validada por la OIT-OMS, cuestionario que contiene 25 interrogantes con una escala numérica tipo Likert con 7 diferentes alternativas de respuesta (1-7), inclusive para Shum (2020), la utilización de esta escala numérica permite medir respuestas, desde cierto rango ya sean cerradas o definidas pudiendo ser estas, numéricas o por medio de la representación de íconos, a diferencia de las que contienen respuestas dicotómicas, es decir, que tienen las respuestas de sí o no. Además, esta escala permite evaluar las diferentes reacciones del público que está siendo encuestado, facilitando el manejo de las opciones de respuesta que incluso posibilita mejor su entendimiento.

Igualmente, cabe recalcar que este cuestionario permitirá evaluar siete factores de estrés, entre ellos está el clima organizacional, la estructura empresarial, falta de cohesión, tecnología, influencia de liderazgo, respaldo del grupo de trabajo, entre otros.

Por otro lado, para procesar los datos se utilizará la distribución de frecuencias y la representación gráfica, en donde se recurrirá a la gráfica de barras, misma que, según Hernández (2018), es un “instrumento gráfico que se utiliza para representar datos de variables cualitativas o discretas, generalmente está formado por barras rectangulares donde su altura es proporcional a la frecuencia de cada variable”.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dentro del contexto de esta investigación en el presente capítulo se mostrará el análisis de resultados cuantitativos que se obtuvieron de acuerdo al Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS aplicado a los trabajadores de la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A, igualmente, es importante mencionar que el instrumento de recopilación de datos que se utilizó en este estudio se lo aplicó al cien por ciento de los trabajadores de la organización, es decir, a los 37 trabajadores que la conforman. El análisis se lo realizará mediante las gráficas obtenidas del programa Excel.

Al mismo tiempo, y con el propósito de analizar y describir los niveles de estrés laboral existentes en la empresa de estudio, se empieza por presentar la información demográfica de quienes conforman la organización, como son: estado civil, nivel de estudio, cargo, edad y género, posteriormente, se analiza cada uno de los ítems del cuestionario de estrés laboral agrupados de acuerdo al área a la que pertenecen para su mejor entendimiento y finalmente se presentará la recopilación de los resultados de cada empleado en donde se determinó que existe un nivel de estrés de 107.5, es decir, un nivel de estrés intermedio, también se mostrará el análisis general de cada pregunta con su respectiva sumatoria, la cual determina que la tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo son los principales factores causantes de los altos niveles de estrés laboral en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A.

3.1. Análisis de resultados

3.1.1 Interpretación de Datos Demográficos

- **Distribución por estado civil de la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A**

De acuerdo a la información obtenida por medio de la encuesta realizada, en la Tabla 8 se puede evidenciar la distribución por estado civil del personal de la organización, donde 25 personas son solteras y representan el 68%, 11 sujetos están casados y responden al 30%, y finalmente tan solo 1 persona es divorciada de entre todos los empleados y está abarca el 3% de la población total.

Tabla 8. Distribución por estado civil del personal

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero/a	25	68%
Casado/a	11	30%
Divorciado/a	1	3%
Total	37	100%

Elaboración propia

Por tanto, como se muestra en la Figura 2 son las personas solteras quienes predominan dentro de la organización, y son las que abarcan el porcentaje mayor, es decir, el 68% del total, informando así que uno de los requisitos favorecedores para que una persona que integre el capital humano de la empresa de preferencia debe ser soltera, y puede ser con el fin de que el trabajo no se involucre directamente con temas familiares, incluso debido a lo apartada que es la zona en donde labora el personal.

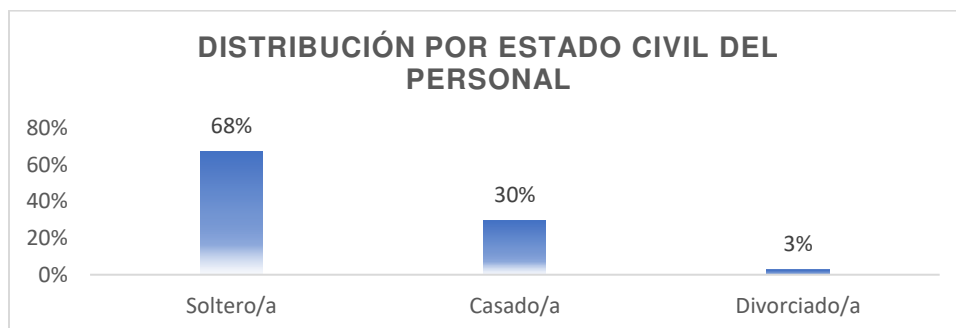


Figura 2. Distribución por estado civil del personal

Elaboración propia

- **Distribución por nivel de estudio de la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A**

De los datos obtenidos y como se puede apreciar en la Tabla 9, en la educación primaria se encuentran 11 individuos y son quienes pertenecen al 30%, seguido de 22 personas que poseen estudios secundarios y corresponden al 59%, por último, son 4 los sujetos que concluyeron sus estudios de tercer nivel y son quienes representan el 11% del total de los empleados que laboran en la empresa.

Tabla 9. Distribución por nivel de estudio del personal

Nivel de Estudio	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	11	30%
Secundaria	22	59%
Tercer Nivel	4	11%
Total	37	100%

Elaboración propia

Por ello, y luego del análisis correspondiente de la información analizada se puede apreciar en la Figura 3, que las personas que laboran en la empresa en su mayoría tienen estudios primarios y secundarios en el nivel de educación, es decir, alrededor del 89% del recurso humano no sobrepasa el bachillerato y son quienes representan mayoritariamente a la organización.

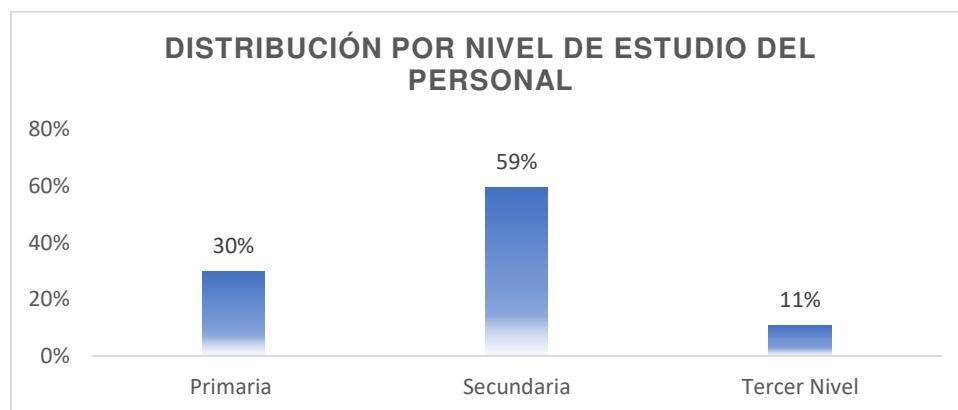


Figura 3. Distribución por nivel de estudio del personal

Elaboración propia

No obstante, los individuos que poseen estudios de Tercer Nivel no corresponden a un grupo representativo, puesto que tan solo es el 11% del total del personal, infiriendo así que las personas con dicho nivel de estudio son contratadas de manera estratégica y necesaria para el cumplimiento de metas, al contrario del resto del personal, los cuales pese a no tener conocimientos técnicos necesarios, si pueden contar con experiencia y conocimiento empírico para desarrollar correctamente las actividades asignadas.

- **Distribución por cargo de la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A**

Dado el análisis correspondiente a la distribución por cargo del personal dentro de la Tabla 10, se evidencia que la mayor parte de las personas que trabajan dentro de la empresa son quienes tienen el cargo de trabajadores de campo, puesto que son alrededor de 25 personas y representan el 68% del total de la población, es decir, más de la mitad del personal, seguido de 5 supervisores que corresponden al 14%.

De igual forma, cabe señalar que el Gerente, Soporte Técnico y Asesor Jurídico tienen un porcentaje del 3% cada uno, mientras que, los Contadores junto a los Coordinadores de Apoyo Social abarcan un 5% individualmente, por lo que claramente se observa que mayoritariamente es el nivel operativo quien representa a la empresa y en su minoría el nivel administrativo.

Tabla 10. Distribución por cargo del personal

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Gerente	1	3%
Contadores	2	5%
Coordinador de apoyo social	2	5%
Soporte Técnico	1	3%
Asesor Jurídico	1	3%
Supervisores	5	14%
Trabajadores de Campo	25	68%
Total	37	100%

Elaboración propia

Es así y dada la información como lo muestra la Figura 4, el cargo que tiene más personas a su servicio es el de Trabajadores de Campo, seguido de los supervisores, pues son estos dos cargos los que generalmente se complementan para cumplir las jornadas laborales y cumplir con los objetivos planteados por el nivel estratégico que está a cargo de toda la organización.

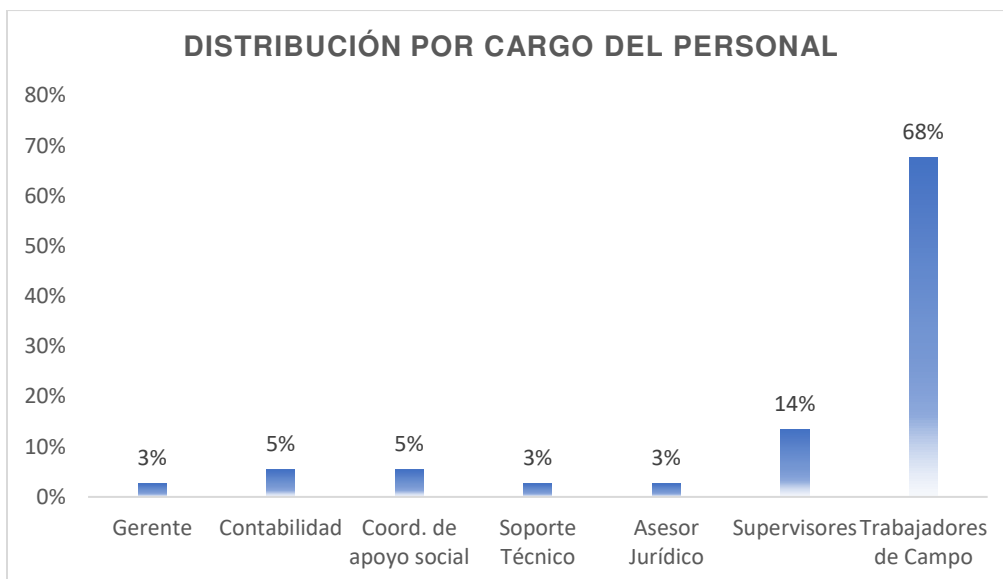


Figura 4. Distribución por cargo del personal

Elaboración propia

- **Distribución por edad de la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A**

La información que se presenta en la Tabla 11 muestra la división de edades en cuatro rangos, los cuales que van desde los 18 hasta los 60 años de edad y se encuentran correctamente distribuidos de la siguiente manera: en el primer rango 18 personas tienen edades de entre los 18 a 30 años y corresponden al 49%, seguido se encuentra el segundo rango de 31 a 40 años y consta de 7 personas y representan el 19%, en el tercer rango se encuentran 8 individuos de 41 a 50 años de edad y equivalen el 22%, finalmente son 4 las personas de 51 a 60 años y figuran el 11% de la población de la organización.

Tabla 11. Distribución por edad del personal

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-30	18	49%
31-40	7	19%
41-50	8	22%
51-60	4	11%
Total	37	100%

Elaboración propia

Igualmente, como se puede evidenciar dentro de la Figura 5, los porcentajes que predominan son, el 49% y 22% señalando así que personas de entre 18 a 30 años y de 41 a 50 años son quienes representan a la organización mayoritariamente, y que si bien es cierto los jóvenes del primer rango pueden realizar en efecto sin ninguna dificultad sus actividades, puede ser diferente con las personas que corresponden a los demás rangos, pues la edad si puede representar cierta amenaza, ya que la dificultad del trabajo en el campo aumenta e incluso las actividades varían.

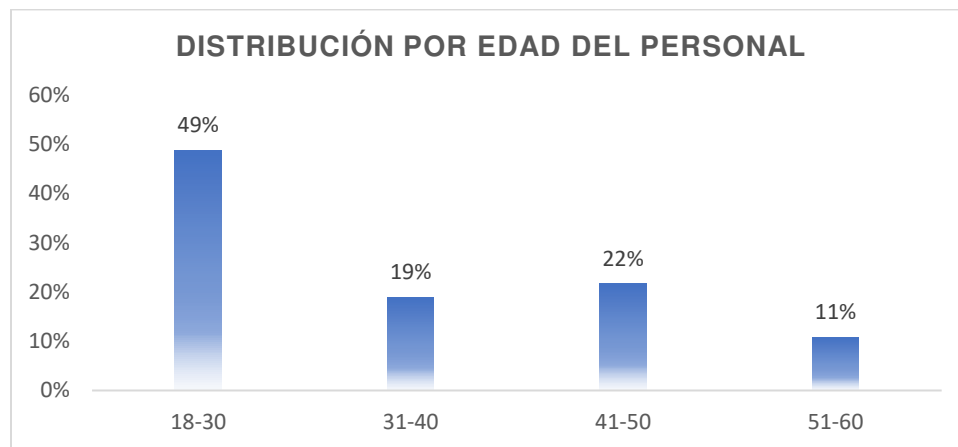


Figura 5. Distribución por edad del personal
Elaboración propia

En resumen, a partir de los datos obtenidos se puede apreciar que la organización generalmente prefiere capital humano joven para el cumplimiento de las actividades que demanda la empresa, en vista de que ellos pueden presentar menos síntomas de estrés laboral, sin embargo, este depende de las actividades a las que cada empleado fue asignado y de lo cuan eficaz es la distribución de cargos.

- **Distribución por género del personal de la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A**

De acuerdo, al análisis realizado se observa en la Tabla 12 que, el género el cual lidera dentro de los trabajadores de la empresa es el masculino, pues del total de 37 trabajadores, 27 son hombres y representan el 73% del total de la organización, mientras que las 10 mujeres solo corresponden al 27%.

Tabla 12. Distribución por género del personal

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	10	27%
Masculino	27	73%
Total	37	100%

Elaboración propia

Igualmente, conforme a la Figura 6, cabe indicar que generalmente la empresa considera como mejor opción el contratar personas del género masculino y no del femenino, dado que, las actividades que se demanda dentro de las jornadas de trabajo pueden requerir de mayor esfuerzo físico que quizá una mujer no puede realizar, o que pueden generar más estrés para el género femenino que para el masculino.

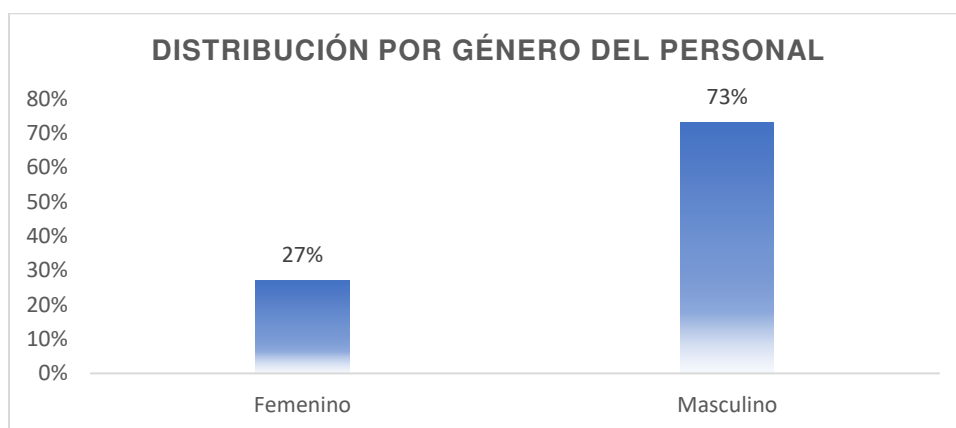


Figura 6. Distribución por género del personal

Elaboración propia

3.1.2 Elementos estresores

- **Análisis del “Clima Organizacional”**

Dentro del área del clima organizacional se pueden analizar las cuestiones 1, 10, 11 y 20, las cuales de acuerdo a las ponderaciones obtenidas por medio del cuestionario de la OIT-OMS, se puede inferir cual es el nivel de estrés laboral de los trabajadores en la empresa y como puede este influir dentro del desarrollo eficiente del clima organizacional. A continuación, se expone su análisis:

Cuestión 1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés

Dados los resultados, se puede resaltar de acuerdo a la Tabla 13, que 22 personas las cuales representan el 59%, es decir, más de la mitad de los trabajadores nunca se estresan por no entender las metas y misión de la empresa, seguido de 7 individuos que corresponden al 19% y rara vez se estresan por la misma razón, y tan solo el 8%, o sea, 3 personas siempre se preocupan por su falta de comprensión.

Tabla 13. Comprensión de metas y misión de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	59%
Rara vez	7	19%
Ocasionalmente	1	3%
Algunas veces	2	5%
Frecuentemente	0	0%
Generalmente	2	5%
Siempre	3	8%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Es por tal motivo, y con base a los resultados obtenido se evidencia que la mayoría de los trabajadores no le ponen importancia a la comprensión de las metas y misión de la organización, pues esto se debe a que la mayoría de los trabajadores no se encuentran involucrados en el desarrollo organizacional, por ende, son indiferentes. Sin embargo, es importante señalar que comprender las metas y misión de la entidad es importante para el cumplimiento de los objetivos empresariales, debido a que, por medio del involucramiento de todo el personal desde cada uno de los departamentos se podrá aportar para un buen desenvolvimiento del clima organizacional.

Cuestión 10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa

De acuerdo al resultado del análisis en base a la Tabla 14, se puede observar que alrededor de 20 personas, es decir, el 54% de los trabajadores siempre se estresan por no entender la planificación que la empresa realiza, en otros términos, los individuos no se sienten

conformes con la información que la organización brinda con respecto al rumbo que se ha planteado empresarialmente, sin embargo, aproximadamente 11 personas que corresponden al 30% de los empleados no se estresan por esta razón, y 5 trabajadores que equivalen al 14% algunas veces le ponen atención.

Tabla 14. Comunicación de la planificación

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	30%
Rara vez	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Algunas veces	5	14%
Frecuentemente	1	3%
Generalmente	0	0%
Siempre	20	54%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

No obstante, es importante que el cien por ciento de los trabajadores se involucre en el entendimiento de la planificación de la empresa, debido a que necesariamente, la organización tiene que informar a todos los trabajadores acerca del direccionamiento y planificación que esta posee a largo plazo, porque de esta forma ayudará a fortalecer el clima organizacional y la seguridad de los empleados, ya que fomentará la comunicación y así se reducirá la falta de compromiso por desinformación.

Cuestión 11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa

Conforme a los datos obtenidos en la Tabla 15, se puede apreciar que 18 trabajadores que representan el 49% de la población, siempre sienten estrés a causa de las políticas generales que maneja la gerencia, pues dicho de otra forma, aproximadamente la mitad del personal se encuentra limitado por las políticas generales que utiliza la empresa, puesto que los trabajadores consideran que de alguna forma estas impiden su desempeño laboral, así mismo, el 11% del personal generalmente también presentan síntomas de estrés laboral a causa de dichas políticas.

No obstante, el 16% que son 6 individuos nunca prestan atención a dichas políticas, pues manifestaron no entenderlas y no estar interesados en ellas, al igual que el 14% que equivale a 5 personas las cuales rara vez les interesa las políticas que se manejan.

Tabla 15. Políticas generales de la gerencia

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	16%
Rara vez	5	14%
Ocasionalmente	1	3%
Algunas veces	3	8%
Frecuentemente	0	0%
Generalmente	4	11%
Siempre	18	49%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

De manera análoga, cabe mencionar que aquellos trabajadores que en su mayoría presentan síntomas de estrés manifestaron que es porque las políticas no son claras, son demasiado restrictivas o las desconocen. Por ello, es fundamental prestar mucha atención a cada una de las políticas que maneja la empresa, debido a que pueden afectar directamente a los empleados y perjudicar el clima organizacional, debido a que los trabajadores no se sentirán cómodos y sentirán que limitan su desempeño laboral, efecto que a corto o largo plazo impedirá su crecimiento personal dentro de la entidad.

Cuestión 20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés

Significativamente se puede analizar dentro de la Tabla 16, que, dentro del personal encuestado de la empresa, aproximadamente 15 personas nunca se estresan por que la empresa carezca de dirección y objetivos, representando así el 41%, seguido de 5 individuos que ocasionalmente se estresan por tal razón y equivalen el 14%, así mismo, alrededor del 11% que lo conforman 4 personas, solo algunas veces presentan síntomas de estrés debido a esta razón.

Sin embargo, 9 trabajadores los cuales equivalen al 24% si presentan estrés debido al desconocimiento de la dirección y objetivos organizaciones, 2 personas frecuentemente y 2 generalmente, representando el 5% cada uno, pues estos trabajadores al sentirse afectados por dicha causa suelen preocuparse por el futuro organizacional y consigo el personal, pues manifestaron que actualmente al desconocer si en cinco años más o menos podrán seguir laborando o no, no les permite tener seguridad dentro de su puesto de trabajo y por ende, no presentan compromiso en sus actividades.

Tabla 16. Direccionamiento organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	41%
Rara vez	0	0%
Ocasionalmente	5	14%
Algunas veces	4	11%
Frecuentemente	2	5%
Generalmente	2	5%
Siempre	9	24%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Es por esto que, la empresa obligatoriamente debe contar con la dirección y objetivos muy bien planteados y debe darlos a conocer a todos los trabajadores, dentro de la misión y visión organizacional desde el primer día de contratación del empleado, con el fin de que estos tengan un horizonte y también seguridad laboral, pues esto permitirá que todo el personal con y sin síntomas de estrés laboral los valore y no padezcan estrés innecesariamente.

- **Análisis de la “Estructura Organizacional”**

En la segunda área se encuentra la estructura organizacional y esta abarca a las siguientes cuestiones, 2, 12, 16 y 24, mismas que estratégicamente evaluarán el área antes mencionada, por lo que, se analizará cada resultado obtenido del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y de esa forma se determinará si esta área afecta significativamente a los trabajadores, a continuación, se presenta su interpretación:

Cuestión 2. El rendirles informes a mis supervisores, a mis subordinados me estresa

En cuanto al análisis sobre la entrega de informes tanto a supervisores como subordinados se observa tanto en la Tabla 17 que, cerca de 24 personas equivalentes al 65% del personal, nunca se estresan por tener que entregar informes, ya sean de parte del nivel operativo a sus superiores o viceversa, no obstante, un grupo minoritario que lo conforman 2 personas y representan el 5% siempre se estresa por tal razón.

Tabla 17. Entrega de informes

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	65%
Rara vez	4	11%
Ocasionalmente	2	5%
Algunas veces	3	8%
Frecuentemente	1	3%
Generalmente	1	3%
Siempre	2	5%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Dicho lo anterior, los resultados demuestran que, el rendimiento de informes entre jefes y subordinados no es fuente de estrés laboral entre los trabajadores de la empresa de explotación minera, ya sea porque no han tenido inconvenientes durante las jornadas laborales, porque los empleados consideran que el rendir informes es parte de su trabajo o que en su efecto el control que mantienen dentro de la empresa es eficiente y ha permitido mantener una vigilancia competente sobre el trabajo.

Así mismo, es importante tener bajo control a toda la organización, pues el descuido de informes puede traer consigo malos entendidos entre compañeros, así como también, desequilibrio en el control actividades o pérdidas de material, pues el contar con la información adecuada y oportuna es importante para que las autoridades de la empresa puedan verificar acciones y controlar el cumplimiento de objetivos.

Cuestión 12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés

En relación a que las personas que se encuentran en el mismo nivel dentro de la estructura organizacional tengan poco control sobre el trabajo y esto cause estrés laboral se puede observar en la Tabla 18, que 19 personas siempre se estresan por esta razón, esto es, aproximadamente el 51% de los trabajadores de la empresa, aun así, tan solo el 14% del personal indica que nunca se estresa por la misma razón.

Tabla 18. Control de actividades laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	14%
Rara vez	3	8%
Ocasionalmente	2	5%
Algunas veces	5	14%
Frecuentemente	0	0%
Generalmente	3	8%
Siempre	19	51%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Pues, claramente se observa que más de la mitad de los trabajadores siempre sienten estrés en relación a esta interrogante, debido a que consideran no tener la autonomía suficiente para tomar decisiones y mantener el control dentro de su cargo, en otras palabras, los empleados no trabajan de manera independiente y siempre deben rendir cuentas sobre sus actividades a sus jefes inmediatos, pues todos en la organización se encuentran bajo una supervisión constante.

Incluso, esta pregunta tiene relación con la cuestión anterior, por lo que corrobora que en la empresa si existe un control permanente por parte de todos los niveles de la estructura organizacional, sin embargo, si bien es cierto no les estresa el tener que rendir informes a sus supervisores porque es parte de sus diligencias de cumplimiento laboral, si les causa estrés no poder desarrollar sus actividades de manera independiente dentro de su cargo.

Cuestión 16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés

El siguiente punto de análisis trata sobre el manejo de mucho papeleo dentro de la empresa como causa de estrés, por lo que de acuerdo a la Tabla 19, aproximadamente 14 personas que representan el 38% del total, demuestran que los empleados de la empresa nunca se estresan porque la estructura formal de la organización maneje mucha documentación, seguido del 16% de los individuos rara vez y a veces padecen de estrés.

De igual forma, 5 personas que corresponden al 14% indican que siempre se estresan por esta razón, determinado así que el nivel de estrés en el personal de la empresa con respecto al manejo de documentación no es significativo, no obstante, es importante que la empresa facilite a todos los empleados la información necesaria de toda la documentación que se maneja, pues si bien esta no es de uso constante para todos, el desconocimiento del manejo de ciertos documentos puede resultar difícil y estresante para quienes deben hacer uso de ellos.

Tabla 19. Manejo formal de documentos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	38%
Rara vez	6	16%
Ocasionalmente	4	11%
Algunas veces	6	16%
Frecuentemente	1	3%
Generalmente	1	3%
Siempre	5	14%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Inclusive, la condición actual que maneja la empresa resulta favorecedora, ya que la documentación es adecuada y de fácil entendimiento en su mayoría, por lo que no necesita ser reemplazada o modificada.

Cuestión 24. El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés

Con referencia al respeto dentro de la cadena de mando se puede observar en la Tabla 20 que, de acuerdo a la encuesta realizada 29 personas que corresponden al 78% nunca suelen sentir estrés por esta razón, puede ser debido a que son tolerantes a las fallas que ocasionalmente pueden suceder o que en su efecto nunca han percibido faltas de respeto, por parte de sus compañeros, sin embargo, tan solo el 3% siempre siente estrés por tal motivo.

Tabla 20. Respeto en la cadena de mando

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	29	78%
Rara vez	4	11%
Ocasionalmente	1	3%
Algunas veces	1	3%
Frecuentemente	0	0%
Generalmente	1	3%
Siempre	1	3%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

De forma continua, cabe señalar que los trabajadores no sienten irrespeto, ya sea por parte de los trabajadores que se encuentran bajo su cargo o por aquellos colaboradores que se encuentran a su mismo nivel o superiores, debido a que comprenden los límites de confianza entre compañeros y también porque tienen clara la estructura organizacional, así como también, comprenden correctamente sus actividades y no irrespetan las funciones de sus compañeros y las cuales no les corresponden, por lo que indican que rara vez la falta de respeto es un factor de estrés.

- **Análisis del “Territorio Organizacional”**

En esta área se hace referencia a las cuestiones 3, 15 y 22, cuestiones que ayudarán a determinar el nivel de estrés presente en los trabajadores de la empresa con respecto al espacio personal en donde realizan sus actividades de trabajo. Enseguida, se presenta el análisis de cada una de las preguntas.

Cuestión 3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.

En cuanto a no estar en condiciones de controlar de las actividades de su propia área de trabajo, según la información de la Tabla 21 se puede inferir que, 14 personas que equivalen al 38% del personal señalaron que siempre se sienten estresados por tal razón, seguido de 8 empleados los cuales corresponden al 22% también informaron que algunas veces si sienten estrés por no tener el control de sus actividades, confirmando así que tanto el personal como sus actividades mantienen un control firme por parte de sus superiores.

Tabla 21. Control sobre el área de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	19%
Rara vez	4	11%
Ocasionalmente	1	3%
Algunas veces	8	22%
Frecuentemente	1	3%
Generalmente	2	5%
Siempre	14	38%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Pues esto se debe, a que los supervisores estrictamente deben mantener un control del personal y de las actividades que cada uno de los trabajadores debe realizar, esto se debe a que si una de las responsabilidades asignadas no se encuentra bajo control puede interferir en el desarrollo del resto de actividades y consigo retrasar todo el proceso de producción, además, como el personal se encuentra en rotación constante, obligatoriamente las personas a cargo deben mantener un control sobre las actividades que el individuo debe cumplir y en el lugar que debe hacerlo, puesto que no todas las áreas de trabajo se encuentran en el mismo lugar.

Cuestión 15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa

Se puede observar en la Tabla 22, que alrededor de 16 personas que representan el 43% del personal de la organización siempre se estresan por no contar con un espacio privado

en su lugar de trabajo, mientras que 6 personas las cuales aproximadamente corresponden al 16% nunca y 6 personas rara vez, son indiferentes a tal razón. Pues, esta información permite determinar que la mayoría del personal busca privacidad en su lugar de trabajo, ya que actualmente no se sienten conformes con las condiciones de trabajo, debido a que estás en su mayoría son en el campo.

Tabla 22. Espacio individual

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	16%
Rara vez	6	16%
Ocasionalmente	1	3%
Algunas veces	2	5%
Frecuentemente	2	5%
Generalmente	4	11%
Siempre	16	43%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Dicho lo anterior, se establece que, si bien a los trabajadores les resulta incómodo no contar con un espacio privado de trabajo para cada uno, ellos también han manifestado que se están acostumbrando, a razón de que es un trabajo que se debe realizar a “cielo abierto” como suelen llamarlo, por ende, todos los trabajadores deben mantenerse predispuestos a compartir su espacio con sus compañeros de trabajo de todas las áreas y la maquinaria que cada uno utiliza, pues, como se dijo anteriormente su lugar de trabajo es en el campo.

Cuestión 22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa

Concerniente al trabajo con diferentes departamentos, cabe recalcar la información que se observa en la Tabla 23, la cual muestra que 23 personas que corresponden al 62% de los trabajadores, nunca suelen estresarse por tal razón, seguido del 19%, señala que a veces si sienten estrés por el trabajo con otros miembros.

Tabla 23. Trabajo con diferentes departamentos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	62%
Rara vez	1	3%
Ocasionalmente	2	5%
Algunas veces	7	19%
Frecuentemente	0	0%
Generalmente	2	5%
Siempre	2	5%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Pues la explicación para dichos datos, se puede informar que los empleados ciertamente ya están acostumbrados a trabajar con diferente personal siempre que hay rotación de turnos, pues como se mencionó anteriormente, tanto el personal como el lugar de trabajo no siempre es el mismo, y es por ello que generalmente esta condición no les estresa.

- **Análisis de la “Tecnología”**

Dentro del área de Tecnología se encuentran las cuestiones número 4, 14 y 25, las cuales permiten la evaluación cuantitativa de aquellos factores que influyen en el padecimiento de estrés laboral en los trabajadores de la empresa y que involucra a la tecnología como causa principal de estrés, a continuación, su interpretación.

Cuestión 4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa

Con referencia a los datos obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los trabajadores, es importante mencionar en base a la Tabla 24 que, 15 de ellos los cuales aproximadamente representan el 41% siempre sienten estrés porque el equipo disponible sea limitado, esto se debe a que el individuo no tiene el equipo necesario para llevar a cabo el trabajo, este no es el adecuado o en su efecto puede estar en malas condiciones, y no cumplir para lo que fue hecho.

Sin embargo, cabe mencionar que alrededor de 10 personas las cuales corresponden al 27% del total de los empleados nunca se sienten estresados por tal razón, y esto según lo manifestado por los mismos empleados se debe a que su trabajo depende solo de la maquinaria que la empresa les facilita y no de otro material adicional, por ende, es importante señalar que no todos los colaboradores necesitan los mismos recursos para cumplir con sus actividades y es por eso que existen trabajadores con más estrés que otros.

Tabla 24. Límite de equipo disponible

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	27%
Rara vez	5	14%
Ocasionalmente	3	8%
Algunas veces	3	8%
Frecuentemente	0	0%
Generalmente	1	3%
Siempre	15	41%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Dicho lo anterior, es importante indicar que la empresa obligatoriamente debe analizar y determinar correctamente cuáles son las necesidades de cada puesto de trabajo y proveer los insumos necesarios para el cumplimiento de las actividades que cada trabajador debe realizar, incluso manifestaron que, no están conformes con la calidad del equipo de trabajo puesto que, este no resguarda su seguridad o no se adapta a las condiciones de uso, y se debe a que al ser turnos rotativos y de uso colectivo, muchas de las veces el equipo no se adapta a las condiciones de trabajo en dichas áreas o incluso se pierden.

Cuestión 14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa

El siguiente análisis muestra la presencia de estrés en los trabajadores por no tener el conocimiento técnico suficiente para competir en la empresa, tal y como se puede observar en la Tabla 25, son 20 personas quienes representan el 54% de la compañía, las que sienten estrés por este motivo, igualmente, 5 empleados que equivalen al 14% a veces también sienten estrés por tal razón.

Así mismo, son 7 los trabajadores mismos que representan el 19% los cuales señalaron que nunca padecen de estrés laboral por dicho motivo, pues esto se debe a que encuentran conformes con el cargo que actualmente ocupan.

Tabla 25. Conocimiento técnico

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	19%
Rara vez	3	8%
Ocasionalmente	0	0%
Algunas veces	5	14%
Frecuentemente	0	0%
Generalmente	2	5%
Siempre	20	54%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Dicho lo anterior, pues al ser más de la mitad los colaboradores que sienten estrés por esta causa, es importante que la empresa considere ofrecer una capacitación para todos los trabajadores, con el fin de que cada uno sienta que se encuentra en la misma capacidad y con las mismas oportunidades para realizar una determinada función o pueda ascender, ya que al tener la mayoría el mismo nivel de estudio generalmente lo que predomina es su experiencia dentro del ámbito laboral. Por ende, es imprescindible que la organización mantenga un criterio profesional para la selección de personal, y que este sea de acuerdo a los conocimientos técnicos, habilidades y destrezas que los respectivos cargos requieran, ya que actualmente al ser una empresa familiar, no se permite el crecimiento laboral interno en la organización, por lo que incluso muchos trabajadores tienden a estancarse y solo trabajar para mantener su trabajo y no quedarse sin el mismo.

Cuestión 25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés

Según el análisis de la Tabla 26, se puede examinar que 18 personas que corresponden al 49% de la empresa siempre sienten estrés por no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad dentro de su área de trabajo, así como también se puede

observar que, aproximadamente 7 personas las cuales representan el 19% del personal, nunca se estresa por dicha razón.

Tabla 26. Calidad en la tecnología

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	19%
Rara vez	4	11%
Ocasionalmente	1	3%
Algunas veces	5	14%
Frecuentemente	2	5%
Generalmente	0	0%
Siempre	18	49%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Por eso, es importante recalcar que actualmente la tecnología en la vida de las personas y de las organizaciones ocupa un lugar importante, pues esta permitirá la actualización de datos, el control y seguimiento de las estadísticas que maneja la empresa e incluso la presentación de los informes diarios, entre otras. Sin embargo, la compañía aun considera que todas estas actividades las deben realizar de la manera tradicional, es decir, por medio de la entrega de documentos escritos.

Todo esto parece confirmar que, la empresa debe considerar hacer uso de tecnología dentro de las actividades que actualmente realiza, pues la utilización de esta puede optimizar el rendimiento y minimizar tiempos, además, cabe mencionar que puede beneficiarse del personal joven que posee para que toda la información receptada sea mucho más fácil de transmitir, ciertamente con el control adecuado y sin que el abuso del uso de la tecnología pueda interferir en el desarrollo de las actividades laborales.

Inclusive, pueden aprovechar la conectividad que está ingresando al lugar, pues si bien antes no existía señal para poder comunicarse debido al lugar donde se encuentra ubicada la empresa, hoy en día ya existen nuevas redes de comunicación en el lugar por lo que ya deben adaptarse al uso tecnológico y adaptar procesos con el fin de tener un mayor rendimiento organizacional.

- **Análisis de la “Influencia del líder”**

Esta área se encuentra relacionada con los cuestionamientos 5, 6, 13 y 17 respectivamente, pues estos ítems permitirán evaluar aquellos factores que tienen mayor influencia en el padecimiento de estrés laboral en los trabajadores de acuerdo al cuestionario de la OIT-OMS, por eso seguido se presenta su interpretación.

Cuestión 5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa

Con respecto al análisis de la Tabla 27, se observa que 17 individuos que representan alrededor del 46%, siempre padecen de estrés laboral, debido a que los trabajadores sienten que sus supervisores no dan la cara por ellos, por lo que les hace sentirse desamparados, sin embargo, cerca del 27% del personal, nunca se estresa por tal motivo, pues son ellos mismos quienes se sienten responsables de cada uno de sus actos.

Tabla 27. Apoyo del supervisor

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	27%
Rara vez	1	3%
Ocasionalmente	1	3%
Algunas veces	5	14%
Frecuentemente	0	0%
Generalmente	3	8%
Siempre	17	46%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Sin embargo, importa señalar que al ser cerca de la mitad del personal que siente estrés por dicha razón, es evidente que los trabajadores no se sienten seguros con el proceder de cada supervisor, pues saben que, si hay un problema por parte de los trabajadores del nivel operativo, el nivel medio, ósea los supervisores solo procederán a informar al alto mando, y serán ellos quienes tomen las medidas necesarias en cuanto al trabajador involucrado, más no intercederán por él.

Por ello, es importante que la empresa mantenga una comunicación muy asertiva con cada uno de los trabajadores en cada uno de los cargos, puesto que, si bien es cierto, el supervisor debe brindar apoyo a sus trabajadores, pues este apoyo es para el cumplimiento de objetivos, más no para el encubrimiento de errores que pueden afectar la producción de la empresa, he aquí el control y el involucramiento de todos quienes forman la compañía.

Cuestión 6. El que mi supervisor no me respete me estresa

En la Tabla 28, se puede observar que 22 personas las cuales corresponden al 59% de los trabajadores siempre se estresan debido a la falta de respeto por parte de los supervisores, esto seguido de 5 empleados los cuales equivalen al 14% que manifestaron no sentir nunca estrés por esta razón y pues de igual forma fueron tan solo 3 individuos que representan alrededor del 8% señalaron que ocasionalmente si sienten estrés por no contar con el respeto de su supervisor.

Tabla 28. Respeto del superior

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	14%
Rara vez	2	5%
Ocasionalmente	3	8%
Algunas veces	2	5%
Frecuentemente	1	3%
Generalmente	2	5%
Siempre	22	59%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Pues, acorde a la comodidad existente por parte de los empleados en datos anteriores, al decir que dentro de la empresa si existe respeto, pues esta información puede referirse a que, dentro de las jornadas de trabajo, todos quienes ocupan el cargo de supervisores son mucho más exigentes y debido a esto es que los trabajadores del nivel operativo en mayor proporción experimenten más estrés que lo usual.

O, que en su efecto haya un abuso de poder por parte de los empleados, pues como se observa es más de la mitad del personal que coincide con esta información, por ello, es

necesario que la institución conozca también la opinión de los empleados, ya que se debe buscar que las personas las cuales ocupan el cargo de supervisor sean quienes aporten con las mejores habilidades de liderazgo, para que puedan fomentar mayor comunicación y que el personal no malinterprete el proceder de su superior.

Cuestión 13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa

Resaltando los datos significativos de la Tabla 29, se puede analizar que 20 son las personas que siempre se estresan porque su supervisor no se preocupa por su bienestar, esto debe ser porque los colaboradores tienen cierto descontento por su superior e incluso se debe considerar los resultados de la cuestión seis, la cual señala que mayoritariamente existe inconformidad con respecto al trabajo que los superiores realizan dentro de la organización.

Tabla 29. Respaldo del supervisor

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	19%
Rara vez	4	11%
Ocasionalmente	0	0%
Algunas veces	3	8%
Frecuentemente	0	0%
Generalmente	3	8%
Siempre	20	54%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Es por eso que, importa mucho que la empresa tome las medidas necesarias para asegurar el bienestar y comodidad de los empleados por medio de la comunicación, entendimiento y aprobación por las decisiones que tome el supervisor dentro de su área laboral, pues esto fomentará el respeto en toda la institución y ayudará a mantener un mejor clima organizacional.

Cuestión 17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés

Observaciones acerca de los datos cuantitativos de acuerdo a la Tabla 30, señalan que 22 personas siempre tienen estrés debido a que su supervisor no tiene la confianza suficiente respecto al desarrollo de su trabajo, pues cada empleado percibe descontento ante dicho motivo y pues señalando las preguntas, 6,13 y 17 se puede observar que los individuos no mantienen buena relación laboral entre el trabajador y su jefe inmediato.

Tabla 30. Confianza sobre el desempeño

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	8%
Rara vez	3	8%
Ocasionalmente	6	16%
Algunas veces	2	5%
Frecuentemente	0	0%
Generalmente	1	3%
Siempre	22	59%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Dicho lo anterior, cabe mencionar que esta condición se debe a la falta de comunicación entre jefe y subordinado, o que las personas que integran este cargo no cumplen favorablemente con el perfil adecuado para desarrollarlo, y si la empresa no se involucra en la resolución de esta condición puede resultar que a largo tiempo afecte directamente el clima y estructura organizacional.

- **Análisis de la “Falta de cohesión”**

En esta área corresponden las cuestiones 7, 9, 18 y 21 las cuales permitirán analizar si este factor incide significativamente en el origen de estrés laboral dentro del personal de la empresa de explotación minera, a continuación, el análisis.

Cuestión 7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabora estrechamente me causa estrés

Con resultado a la información en base a la encuesta realizada por los trabajadores según la Tabla 31, esta indica que 19 personas las cuales representan el 51% del total de individuos que forman la empresa siempre perciben estrés, debido a no sentirse parte de un equipo de trabajo que estrechamente colabore, por lo que este factor puede estar relacionado a que los empleados no mantengas un vínculo de apoyo afectivo o de trabajo en equipo el cual permita el desarrollo efectivo y alcanzar metas.

Tabla 31. Colaboración del equipo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	16%
Rara vez	3	8%
Ocasionalmente	4	11%
Algunas veces	1	3%
Frecuentemente	2	5%
Generalmente	2	5%
Siempre	19	51%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Dicho lo anterior, es importante tomar en cuenta que al ser más de la mitad del personal el que comunica la incidencia de esta condición, pues demuestra que en la empresa el personal no está siendo ubicado estratégicamente en los equipos laborales correctos y que esto puede ser perjudicial, pues los grupos que no tienen la misma afinidad generalmente carecen de vínculos de cooperación y compañerismo, lo cual impide la integración total de los trabajadores.

Es por eso que, para evitar conflictos laborales e impulsar el trabajo en equipo en la organización, las personas encargadas del asignar personal a cada uno de los grupos de trabajo deben conocer cuáles son las destrezas y habilidades de comunicación que posee cada trabajador para que este pueda adaptarse y no presente síntomas de estrés laboral al corto, mediano o largo plazo.

Cuestión 9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés

Del total de encuestados según el análisis de la Tabla 32, se puede observar que 19 individuos los cuales corresponden al 51% de la empresa siempre perciben estrés laboral, debido a que no se sienten conformes con el grupo al cual pertenecen, pues este no les representa prestigio ni valor para conveniencia de la empresa.

Tabla 32. Valor de equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	14%
Rara vez	6	16%
Ocasionalmente	2	5%
Algunas veces	1	3%
Frecuentemente	0	0%
Generalmente	4	11%
Siempre	19	51%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Dicho lo anterior, cabe señalar que este factor causa fastidio a los trabajadores, porque al pertenecer a un grupo de trabajo poco confiable para la empresa, su desenvolvimiento personal y laboral se ve afectado así como también su rendimiento, por ende, es importante que la empresa brinde el reconocimiento igualitario a cada empleado en la ocasión dada y reconozca la labor del individuo, ya que, el desarrollo y logro de objetivos de la institución se debe al arduo trabajo que realiza cada uno de los trabajadores y por eso merecen sentirse parte importante de la entidad.

Cuestión 18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa

Se demuestra dentro de la Tabla 33, que 22 personas las cuales corresponden al 59% del total de los individuos encuestados, son quienes siempre padecen de estrés laboral, debido a que estos no están de acuerdo y se sienten inconformes con la desorganización existente en la empresa, por ende, es importante tomar en cuenta los roles que cada uno de los integrantes cumple para que se pueda combatir este factor de estrés.

No obstante, se puede también observar cómo tan solo 1 persona que equivale el 3% del personal no siente estrés por tal motivo, lo que quiere decir que, mayoritariamente si es un factor que afecta a gran parte de la empresa y con referencia a la pregunta 7 si puede significar una amenaza para el desarrollo organizacional.

Tabla 33. Desorganización del equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3%
Rara vez	1	3%
Ocasionalmente	4	11%
Algunas veces	6	16%
Frecuentemente	2	5%
Generalmente	1	3%
Siempre	22	59%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Es por tal motivo que, la institución debe tomar en consideración la implementación de nuevas técnicas de trabajo las cuales permitan reorganizar la planificación y la organización del personal, pues esto permitirá que la calidad del trabajo y rendimiento mejoren, caso contrario, la cohesión de los equipos puede verse afectada y consigo también la estructura y clima organizacional de la empresa.

Cuestión 21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés

Se puede observar en la Tabla 34, que 20 personas las cuales representan el 54% del personal, siempre se sienten demasiado presionadas por su equipo de trabajo y por ende se sienten estresados, pues esto se debe a que los colaboradores que conforman cada equipo de trabajo ejercen demasiada presión sobre sus compañeros, y también a innumerables causas, tales como: alcanzar resultados en menos tiempo, cumplir jornadas laborales, desconocimiento de las actividades de sus compañeros, entre otras.

De igual forma se evidencia que 10 colaboradores los cuales corresponden al 27% del total de los empleados determinaron que esta causa nunca les representa estrés laboral pues fueron quienes manifestaron estar acostumbrados al trabajo bajo presión.

Tabla 34. Presión del equipo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	27%
Rara vez	4	11%
Ocasionalmente	1	3%
Algunas veces	1	3%
Frecuentemente	1	3%
Generalmente	0	0%
Siempre	20	54%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Es así que, importa mucho la comunicación en los equipos de trabajo, debido a que, si este no se encuentra unido, cada miembro tendrá más dificultad para realizar su trabajo y se desorganizará lo cual también desmotivará al trabajador y retrasará el proceso productivo, por ende, la empresa debe reconocer las ocupaciones y condiciones de cada trabajador para fomentar el trabajo en equipo y no permitir el individualismo laboral.

La falta de cohesión dentro de una organización representa una amenaza a la misma, porque si el grupo de trabajo no entiende y no se siente involucrado con sus compañeros el alcance de objetivos se volverá mucho más difícil, por eso es importante que la institución busque las técnicas necesarias para fortalecer el trabajo en equipo y compañerismo de todos los colaboradores y así disminuir el nivel de estrés laboral existente.

- **Análisis del “Respaldo de grupo”**

Dentro del área del respaldo de grupo se encuentran las cuestiones 8, 19 y 23, estos ítems permitirán evaluar si el factor de respaldo de grupo influye significativamente dentro del desarrollo de estrés laboral de los trabajadores de la empresa de explotación minera y así poder tomar medidas en razón de ello, a continuación, su interpretación.

Cuestión 8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés

Del total de personas encuestadas, de acuerdo a la Tabla 35, 15 personas que equivalen el 41% siempre sienten estrés laboral debido a que su equipo de trabajo no respalda sus metas, seguido de 7 personas las cuales corresponden al 19%, solo a veces sienten estrés por tal motivo. Así mismo, cabe señalar que tan solo 6 personas las cuales representan el 16% del personal nunca sienten estrés debido a esta razón.

Tabla 35. Respaldo del equipo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	16%
Rara vez	2	5%
Ocasionalmente	5	14%
Algunas veces	7	19%
Frecuentemente	2	5%
Generalmente	0	0%
Siempre	15	41%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Por ello, con respecto a los resultados antes mencionados se puede determinar que los trabajadores de la empresa al no sentirse apoyados por sus compañeros de trabajo, tienden a no desarrollar el mismo interés y compromiso con la organización, ya que, es importante fomentar el respaldo personal para el logro de objetivos y aprovechamiento de oportunidades organizacionales. Es por eso que, la empresa debe fomentar el trabajo en equipo para que este internamente respalde los objetivos personales y laborales, caso contrario el trabajador no sentirá motivación laboral ni personal, seguido de impartir desconfianza entre las personas que forman parte de cada grupo o están a cargo del mismo.

Cuestión 19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés

Tal y como lo muestra la Tabla 36, se puede analizar que 21 son las personas que equivalen el 57% de la empresa las cuales presentan síntomas de estrés laboral debido a que el

equipo de trabajo no brinde la protección necesaria en relación a las injustas demandas que hacen los jefes, seguido de 5 personas que representan el 14% y señalan que solo algunas veces sienten estrés por tal causa.

Tabla 36. Resguardo del equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	14%
Rara vez	2	5%
Ocasionalmente	0	0%
Algunas veces	5	14%
Frecuentemente	1	3%
Generalmente	3	8%
Siempre	21	57%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Mencionado lo anterior, es importante indicar que los colaboradores de manera general no sienten respaldo por parte de sus compañeros ante las decisiones que toman sus supervisores, pues los trabajadores deben cumplir con las demandas impuestas por su superior estén o no de acuerdo con estas. En visto de ello, es necesario que la empresa determine las demandas justas al cargo que los supervisores deben realizar, siempre precautelando la seguridad de los trabajadores y con el propósito únicamente profesional mas no personal.

Incluso, esto se refiere a la asignación de lugares y turnos de trabajo los cuales deben ser estrictamente resguardados por la persona encargada de manera justa y bajo condiciones que beneficien la seguridad de los trabajadores, por ejemplo, con respecto al lugar de trabajo y considerando la lejanía y poca seguridad de lugar, el turno nocturno lo debe asignar a hombres y no a mujeres, debido a que son quienes corren más peligro en estas condiciones y en caso de haber algún robo no podrán defenderse.

Cuestión 23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés

Presentando datos de la Tabla 37, se puede inferir que 17 personas las cuales representan aproximadamente el 46% del total de los empleados de la empresa, perciben estrés laboral debido a que su equipo de trabajo no les brinda la ayuda técnica necesaria en el momento que lo necesitan, seguido de 8 personas correspondientes al 22%, y que señalan algunas veces también sentir estrés por tal motivo. Pues se debe a que la mayor parte de los trabajadores no está involucrada con las actividades en conjunto, sino que pese a trabajar en el mismo grupo, trabajan individualmente e incluso desconocen las actividades de sus compañeros.

Tabla 37. Colaboración técnica

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	16%
Rara vez	2	5%
Ocasionalmente	1	3%
Algunas veces	8	22%
Frecuentemente	0	0%
Generalmente	3	8%
Siempre	17	46%
TOTAL	37	100%

Elaboración propia

Pues, es importante señalar que el respaldo de grupo es parte fundamental dentro de la estructura organizacional, debido a que este permitirá disminuir el estrés laboral, y por eso es sumamente indispensable que la organización considere implementar estrategias que promuevan la participación colectiva y refuercen el staff organizacional.

3.1.3 Niveles de estrés

Finalmente, se presenta el análisis de los resultados antes descritos en forma general, donde conforme a la estructura organizacional de la empresa se determinó que aproximadamente 18 son aquellos empleados que poseen un moderado y alto nivel de

estrés individualmente, pues de acuerdo a la calificación del nivel de estrés descrito anteriormente en la Tabla 6, se determinó de manera global que en la organización se presenta un nivel intermedio de estrés con el valor de 107.5 correspondientemente. Este análisis de acuerdo a la Tabla 38, se refiere a la recopilación de la información obtenida por cada una de las encuestas realizadas a los empleados de la empresa individualmente, incluso se puede determinar que 3 personas del área administrativa presentan estrés laboral moderado, al igual que 4 supervisores y 11 trabajadores de campo respectivamente.

Tabla 38. Información general por cargos

INTERROGANTES																													
Cargo	Departamento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Σ	Resultado	
Gerente	Gerencia	1	5	2	1	1	1	7	2	4	4	1	7	1	1	1	1	3	5	4	4	1	1	4	4	4	4	70	Bajo nivel de estrés
Contador	Departamento de Contabilidad	3	2	4	7	7	3	3	3	3	1	2	7	7	7	2	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	86	Bajo nivel de estrés
Auxiliar de Contabilidad	Departamento de Contabilidad	1	1	2	2	1	2	2	3	7	1	3	7	1	7	3	1	1	4	1	5	4	1	2	2	1	65	Bajo nivel de estrés	
Coordinador de apoyo social	Departamento Social	1	1	1	7	7	4	6	7	2	7	7	4	7	7	6	3	7	7	7	1	7	4	7	1	7	125	Nivel moderado de estrés	
Auxiliar de apoyo social	Departamento Social	7	4	7	7	4	7	2	7	7	4	1	7	1	7	7	7	4	7	7	7	7	1	7	1	7	134	Nivel moderado de estrés	

Trabajador de campo 2	Trabajador de campo 1	Supervisor 5	Supervisor 4	Supervisor 3	Supervisor 2	Supervisor 1	Asesor Jurídico	Soporte técnico
Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Supervisores	Supervisores	Supervisores	Supervisores	Supervisores	Departamento Jurídico	Departamento Técnico
1	6	6	1	7	4	1	2	2
1	1	1	4	1	1	1	1	3
1	7	4	7	6	7	7	2	3
1	7	7	7	7	3	1	2	4
1	7	7	4	7	7	1	1	3
1	7	7	7	7	7	1	1	7
7	7	7	5	3	6	7	3	5
7	7	7	4	3	5	3	4	5
7	7	6	6	6	7	1	7	6
1	7	5	7	7	7	4	4	7
7	6	7	7	4	4	6	2	6
7	6	6	1	7	4	7	2	6
7	7	6	4	7	7	4	2	6
1	7	6	7	7	6	7	4	7
7	4	5	7	7	6	2	1	2
1	4	5	4	1	2	1	6	3
7	7	7	7	7	6	3	3	3
7	7	7	7	7	7	4	2	6
7	7	6	4	5	6	7	2	6
7	7	4	1	6	3	7	3	7
7	7	1	7	1	3	5	2	2
1	1	6	1	1	1	1	4	3
7	7	6	7	4	4	1	2	7
1	1	2	1	1	1	1	1	6
7	7	4	4	5	7	7	2	5
1 0 9	1 4 8	1 3 5	1 2 1	1 2 4	1 2 1	9 0	6 5	1 2 0
Nivel intermedio de estrés	Nivel moderado de estrés	Nivel moderado de estrés	Nivel moderado de estrés	Nivel moderado de estrés	Nivel moderado de estrés	Bajo nivel de estrés	Bajo nivel de estrés	Nivel moderado de estrés

Trabajador de campo 11	Trabajador de campo 10	Trabajador de campo 9	Trabajador de campo 8	Trabajador de campo 7	Trabajador de campo 6	Trabajador de campo 5	Trabajador de campo 4	Trabajador de campo 3
Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo
1	1	1	1	1	1	1	2	2
1	1	1	1	2	7	1	6	7
1	1	1	1	5	7	1	7	4
7	7	7	7	1	7	1	1	2
7	7	7	7	1	7	1	6	7
7	7	7	7	7	7	1	6	7
7	7	7	7	7	7	7	7	1
7	7	7	7	1	7	7	4	4
2	7	2	2	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	4	7	4	2	1	7	1	1
7	7	7	7	7	7	7	2	1
2	7	2	2	1	7	1	4	4
7	6	5	6	7	7	7	7	7
2	2	2	2	1	1	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7
1	1	1	1	1	7	7	3	3
7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	4	4	7	1	6	1	1	1
7	7	7	7	7	7	7	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	7	7	7	7	7	7	7	7
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	5	6	9	5	9	9	9
Nivel moderado de estrés	Nivel moderado de estrés	Nivel moderado de estrés	Nivel moderado de estrés	Nivel intermedio de estrés	Nivel moderado de estrés	Nivel intermedio de estrés	Nivel moderado de estrés	Nivel moderado de estrés

Trabajador de campo 20	Trabajador de campo 19	Trabajador de campo 18	Trabajador de campo 17	Trabajador de campo 16	Trabajador de campo 15	Trabajador de campo 14	Trabajador de campo 13	Trabajador de campo 12
Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo	Trabajadores de campo
1	1	1	1	2	1	4	1	1
1	1	1	1	1	2	1	1	4
7	7	4	7	4	4	2	7	4
1	1	1	4	2	2	3	7	6
7	7	1	2	4	4	4	7	6
7	3	7	5	2	4	3	7	6
1	1	7	7	1	4	3	7	7
1	4	1	2	3	7	4	7	7
7	7	1	1	7	2	3	2	7
1	1	1	1	7	7	1	7	7
1	1	7	2	4	2	2	7	6
7	1	7	7	3	7	3	7	7
1	7	7	7	1	4	7	6	7
7	4	7	7	1	7	4	7	7
1	7	1	2	2	4	2	7	7
1	4	1	3	2	4	4	4	1
1	7	7	3	2	2	4	7	1
1	4	7	3	5	4	3	7	7
1	7	1	4	1	7	7	7	7
1	1	1	4	5	6	4	1	7
1	7	7	2	1	2	1	7	7
1	3	1	2	4	1	1	4	7
1	7	7	1	1	4	1	6	6
1	1	1	1	7	2	1	1	1
1	4	4	2	2	2	7	7	7
1	8	9	1	7	9	7	1	1
6	8	1	8	4	5	9	3	4
1	8	1	8	4	5	9	3	4
Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio	Bajo nivel de estrés	Bajo nivel de estrés	Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio de estrés	Bajo nivel de estrés	Nivel moderado	Nivel moderado de estrés

Trabajador de campo 21	Trabajadores de campo	Trabajador de campo 22	Trabajadores de campo	Trabajador de campo 23	Trabajadores de campo	Trabajador de campo 24	Trabajadores de campo	Trabajador de campo 25	Trabajadores de campo		Nivel intermedio																						
	1	2	7	7	7	7	7	1	1	7	1	7	2	2	7	7	7	7	7	7	1	1	1	1	7	2	1	1	0	1	Nivel intermedio		
	2	1	6	1	7	7	7	1	1	4	7	7	2	2	1	7	7	7	4	4	1	7	1	4	1	1	1	9	8	Nivel intermedio			
	1	1	7	3	1	7	2	1	1	1	1	7	7	7	1	1	2	4	4	1	1	1	4	1	1	1	6	8	Bajo nivel de estrés				
	7	1	7	7	6	7	1	7	7	7	7	7	1	7	1	1	7	7	7	7	7	1	7	1	1	1	1	1	1	Nivel moderado			
	2	3	4	4	1	7	7	4	7	7	7	4	7	1	7	1	7	3	7	1	1	1	1	1	1	1	1	9	6	Nivel intermedio			
																														1	0	7	5

Elaboración propia

De manera análoga, conforme a la identificación de quienes son los trabajadores que padecen más estrés laboral es indispensable identificar cuáles son aquellos factores que tienen mayor incidencia en el padecimiento de este, con el fin de tomar las medidas correspondientes para que el nivel de estrés disminuya en la organización y con ello, el ambiente laboral no sea perjudicado y mejore.

Por ello, en la Tabla 39 se presenta de manera general la información de cada una de las preguntas por cada uno de los empleados de la organización, con su respectiva sumatoria y media, al igual que el resultado individual por pregunta. De ahí, con base en el resultado obtenido, se determinó que aproximadamente 20 preguntas presentan un nivel alto o moderado nivel de estrés laboral.

Tabla 39. Información general por preguntas

Preguntas	Cuestión 1	Cuestión 2	Cuestión 3	Cuestión 4	Cuestión 5	Cuestión 6	Cuestión 7	Cuestión 8	Cuestión 9	Resultado
1	1	5	2	1	1	1	7	2	4	Cuestión 1
2	3	2	4	7	7	3	3	3	3	Cuestión 2
3	1	1	2	2	1	4	2	7	7	Cuestión 3
4	1	4	1	7	4	7	6	7	7	Cuestión 4
5	7	3	7	4	3	7	5	5	6	Cuestión 5
6	2	3	2	2	1	1	3	4	7	Cuestión 6
7	1	1	7	1	7	7	7	3	1	Cuestión 7
8	4	1	7	3	7	7	6	5	7	Cuestión 8
9	4	1	7	7	7	7	3	3	6	Cuestión 9
10	7	1	6	7	7	7	5	4	6	
11	1	4	7	7	4	7	7	7	6	
12	6	1	4	7	7	7	7	7	6	
13	6	1	7	7	7	7	7	7	7	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	2	7	4	2	7	6	1	4	7	
16	2	6	7	1	6	6	7	4	7	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	1	7	7	7	7	7	7	7	7	
19	1	2	5	1	1	7	7	1	2	
20	1	1	1	7	7	7	7	7	2	
21	1	1	1	7	7	7	7	7	2	
22	1	1	1	7	7	7	7	7	7	
23	1	1	1	7	7	7	7	7	2	
24	1	4	4	6	6	6	7	7	7	
25	1	1	7	7	7	7	7	7	2	
26	4	1	2	3	4	3	4	4	3	
27	1	2	4	2	4	4	1	3	7	
28	2	1	4	2	4	2	7	2	1	
29	1	1	7	4	1	7	7	1	1	
30	1	1	4	1	1	3	1	4	7	
31	1	1	7	1	7	7	1	1	7	
32	1	1	7	1	7	7	1	1	7	
33	1	2	6	1	7	7	7	1	1	
34	2	1	7	3	7	7	2	1	7	
35	1	1	7	7	7	7	1	7	7	
36	7	1	7	7	6	7	1	7	4	
37	2	3	4	4	1	7	7	4	7	
Media	80.22	75.00	165.54	152.14	172.64	197.53	183.99	168.55	184.00	Alto nivel de estrés

influencia de líder, la falta de cohesión y el respaldo de grupo son aquellos factores que presentan un alto nivel de estrés y es por medio de dicho resultado que se determina que estos son los principales elementos estresores dentro del personal de la organización y para los cuales necesariamente se deben establecer estrategias de mejora.

Tabla 40. Calificación por factor de estrés laboral

Factor de estrés laboral	preguntas	Σ	Media	Resultado
Clima organizacional	cuestión 1	80	2,16	Bajo nivel de estrés
	cuestión 10	176	4,76	Alto nivel de estrés
	cuestión 11	181	4,89	Alto nivel de estrés
	cuestión 20	131	3,54	Nivel regular de estrés
Estructura organizacional	cuestión 2	75	2,03	Bajo nivel de estrés
	cuestión 12	188	5,08	Alto nivel de estrés
	cuestión 16	108	2,92	Nivel intermedio de estrés
	cuestión 24	57	1,54	Bajo nivel de estrés
Territorio organizacional	cuestión 3	165	4,46	Alto nivel de estrés
	cuestión 15	175	4,73	Alto nivel de estrés
	cuestión 22	85	2,30	Bajo nivel de estrés
Tecnología	cuestión 4	152	4,11	Nivel regular de estrés
	cuestión 14	185	5,00	Alto nivel de estrés
	cuestión 25	174	4,70	Alto nivel de estrés
Influencia de líder	cuestión 5	172	4,65	Alto nivel de estrés
	cuestión 6	197	5,32	Alto nivel de estrés
	cuestión 13	185	5,00	Alto nivel de estrés
	cuestión 17	195	5,27	Alto nivel de estrés
Falta de cohesión	cuestión 7	183	4,95	Alto nivel de estrés
	cuestión 9	184	4,97	Alto nivel de estrés
	cuestión 18	209	5,65	Alto nivel de estrés
	cuestión 21	170	4,59	Alto nivel de estrés
Respaldo de grupo	cuestión 8	168	4,54	Alto nivel de estrés
	cuestión 19	199	5,38	Alto nivel de estrés
	cuestión 23	182	4,92	Alto nivel de estrés
Nivel de estrés de los trabajadores			107,5	Nivel intermedio de estrés

Elaboración propia

Además, es importante señalar que la empresa desde su creación no ha realizado estudios similares o ha aplicado estrategias de mejora dentro de la organización, por lo que de acuerdo a los resultados obtenidos se considera oportuno aplicar estrategias, las cuales permitan mantener un buen clima organizacional y consigo disminuir el nivel de estrés actual, además de ayudar a los trabajadores en su bienestar personal tanto dentro como fuera de la empresa.

3.1.4 Estrategias

Como primera base, cabe mencionar que para el manejo efectivo del estrés laboral es importante reconocerlo como una causa subyacente de aquellos problemas de trabajo individuales y grupales, así como también, importa mucho que los empleados reconozcan que padecen de estrés laboral. Por ello, conforme a los resultados obtenidos por medio del cuestionario realizado a los trabajadores, cabe mencionar que, si padecen de estrés laboral, por lo que se ha considerado como estrategia de mejoramiento la capacitación del equipo de trabajo con el fin de contrarrestar el estrés laboral dentro de la organización.

Es por eso que, con el propósito de disminuir o eliminar los estresores identificados anteriormente, se recomienda poner en marcha la estrategia de capacitación que se denominó “dirección de equipos de trabajo”, ver Tabla 41, la cual indica la metodología de cómo se desarrollará la capacitación, contenidos, materiales, mecanismo de evaluación y presupuesto de la misma. Así mismo, cuenta con un objetivo general y tres específicos, los cuales buscan contrarrestar aquellos factores de estrés donde más vulnerables se diagnosticaron los trabajadores, con el fin de ofrecer al personal, reducción de estrés laboral, mejores oportunidades grupales e individuales y un mejor ambiente de trabajo. El tiempo de capacitación comprende cuatro días, y se ha tomado en consideración las actividades que realizan los trabajadores, por lo que se considera oportuno realizar dicha capacitación los días sábados, con un itinerario de dos horas teóricas y una hora práctica, además, el último día de capacitación se considera una hora extra para el cierre. El detalle a continuación.

Tabla 41. Estrategia general

Nombre de la estrategia	Dirección de equipos de trabajo
Justificación	
<p>Las principales razones para desarrollar esta estrategia dentro de la organización, son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer el trabajo en equipo para mejorar la falta de cohesión y el respaldo de grupo por medio de la interacción entre los diferentes niveles de la organización 2. Conocer aquellas cualidades que caracterizan a un buen líder 3. Fomentar la utilización de nuevas herramientas tecnológicas las cuales permitan mejorar la comunicación efectiva y rápida dentro de la organización. 	
Alineación	
Capacitación	
Objetivo general	
Capacitar sobre el trabajo en equipo al personal de la empresa de Explotación Minera Exploken Minera S.A por medio de actividades de participación y utilización de nuevas herramientas tecnológicas.	
Objetivos específicos	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar sobre las características del trabajo en equipo al personal de la empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A por medio de actividades de participación y utilización de nuevas herramientas tecnológicas. • Brindar capacitación sobre liderazgo y cómo desarrollarlo en equipo al personal la empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A por medio de actividades de participación y utilización de nuevas herramientas tecnológicas. • Informar sobre el uso de las nuevas herramientas tecnológicas disponibles para fortalecer el trabajo en equipo al personal de la empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A por medio de actividades de participación y utilización de nuevas herramientas tecnológicas. 	
Estructura curricular	
Nombre del módulo	Características de un equipo eficaz, liderazgo y tecnología
a) Introducción:	En este módulo se revisarán cuáles son las características de un equipo eficaz y el liderazgo que todos los trabajadores deben saber, así como también se revisarán aquellas herramientas tecnológicas que ayudarán a mejorar la

	comunicación laboral, con el fin de crear un ambiente adecuado y aprovechar las habilidades y destrezas de quienes forman la empresa.	
b) Temas generales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar sobre las características esenciales que debe tener un equipo eficaz. 2. Brindar información sobre cuáles son las ventajas del trabajo en equipo. 3. Informar sobre las características y destrezas de un líder. 4. Informar sobre aquellas actividades que no debe hacer un líder 5. Brindar capacitación sobre aquellas herramientas tecnológicas que permitan aumentar la comunicación en toda la organización. 	
c) Componentes:	1) Contenidos:	<p>Día 1</p> <p>* Características de un equipo de trabajo eficaz</p> <p>Como crear objetivos comunes Cómo mantener funciones bien establecidas Cómo fomentar la interdependencia Cómo mantener una comunicación eficaz Cómo aumentar la eficiencia en el desempeño laboral Responsabilidades de equipo Cómo fomentar el liderazgo Cómo aumentar las expectativas de un trabajo positivo Cómo establecer reglas fundamentales en el equipo de trabajo</p> <p>Día 2</p> <p>* Ventajas del trabajo en equipo</p> <p>Informar sobre cuáles son las principales ventajas del trabajo en equipo e informar de las actividades generales de cada área. Fomentar la motivación, compromiso, creatividad, comunicación e incremento de resultados organizacionales. Toma de decisiones y cómo promover la comunicación Cómo compartir tareas para reducir el estrés</p>

		<p>Día 3</p> <p>* Características y destrezas de un líder.</p> <p>El líder y el liderazgo</p> <p>Tipos de liderazgo</p> <p>Informar sobre las características principales que debe poseer un líder</p> <p>Analizar términos como: visión, pasión, integridad, confianza, curiosidad, osadía</p> <p>Cómo delegar actividades de acuerdo a las habilidades individuales</p> <p>*Actividades que no debe hacer un líder</p> <p>Echar la culpa a sus compañeros</p> <p>Ignorar el rendimiento individual de cada integrante del equipo</p> <p>Cómo no ser conformista y evitar el trabajo mediocre</p> <p>Fomentar el individualismo</p> <p>Día 4</p> <p>*Herramientas tecnológicas</p> <p>Capacitar sobre el uso de OneDrive</p> <p>Capacitar sobre el uso del lector de huella óptico</p> <p>Crear grupos trabajo en WhatsApp de acuerdo al turno de trabajo</p> <p>Crear un WhatsApp general en donde se encuentren agregados todos los trabajadores</p> <p>Capacitar sobre el uso adecuado de la radio intercomunicadora</p>
	<p>2) Actividades lúdicas</p>	<p>Estudio de casos</p> <p>Perdidos en el Amazonas</p> <p>Mentir para conocerse</p> <p>Brainstorming</p> <p>Mesa redonda</p> <p>Una imagen, un acuerdo</p>

	3) Actitudes:	Responsable Comprometido Puntual Ético Disciplinado Propositivo Proactivo Asertivo	
d) Planeamiento didáctico:	1) Actividades de inicio	Ejercicio de confianza y dinámica de presentación Ejercicios de lectura comprensiva y actividades lúdicas de trabajo en equipo Videos motivacionales sobre el trabajo en equipo Ejercicios para potencial el liderazgo	
	2) Actividades de desarrollo	Taller práctico de investigación sobre dinámicas de trabajo efectivas Dinámica de la isla desierta Dinámica de darse las manos Dinámica de similitudes Dinámica de la observación, etc.	
	3) Actividades de cierre	Ejercicios para potenciar el liderazgo Ejercicios sobre dinámicas del trabajo en equipo Dinámica de las secuencias finales Dinámica de las palabras de despedida Dinámica de la galleta de la suerte	
f) Entorno de aprendizaje:	Instalaciones	Fase teórica	Fase práctica
	Oficina principal	Infocus, computador, impresora, pizarra, marcadores, esferos, hojas, carpetas, folders, material de oficina	Libros, manuales, papers, diccionarios., videos
	Patio principal	Instrucciones generales por equipo	Material de papelería, Material de reciclaje, Dinámicas

	Cancha deportiva	Instrucciones generales por equipo	Equipo deportivo, ropa deportiva, balones, sogas, arcos, dinámicas		
g) Mecanismos de evaluación.					
Evaluación diagnóstica		Evaluación proceso formativo		Evaluación final	
Técnica	Instrumento	Técnica	Instrumento	Técnica	Instrumento
Evaluación diagnóstica	Cuestionario de preguntas generales sobre el trabajo en equipo y uso de tecnología básica.	Evaluación del Proceso formativo en la tercera reunión, de acuerdo al contenido revisado.	Cuestionario de preguntas	Evaluación final práctica	Desarrollo y solución de un caso práctico grupal, con el uso de herramientas tecnológicas (celulares, computadoras, etc.), reunión general.
h) Carga horaria:	Horas prácticas	5 horas			
	Horas teóricas	8 horas			
i) Presupuesto:	Capitador	\$400			
	Alimentación	\$302			
	Materiales	\$100			
	Transporte	\$40			
	Total	\$842			

Elaboración propia en base a (Giraldo et al., 2019).

3.2. Discusiones

Las primeras discusiones y análisis serios sobre el estrés laboral surgieron en la década de 1926 por Hans Selye en la Universidad de Praga, e incluso denominó a este padecimiento como el “Síndrome del Enfermo”, ya que las personas a quien trataba presentaban síntomas comunes como la hipertensión arterial, trastornos emocionales y respuestas no específicas del organismo ante cualquier demanda, por lo que a partir de ahí el término

estrés se ha vuelto involucrado en múltiples estudios a través del tiempo Sierra et al. (2003, citado en García, 2016).

Igualmente, autores como Pulluquitín (2019) mencionan que, el estrés laboral es un fenómeno que generalmente se encarga de alterar la vida y dañar la salud de las personas en su lugar de trabajo, ya que este se presenta cuando determinadas demandas superan los recursos con los que cuenta el trabajador para cumplir las mismas, pues cabe señalar que este es el caso de los empleados que conforman la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A, ubicada en la comunidad de Conguime en la Provincia de Zamora Chinchipe, la cual mostró en sus resultados la presencia de un nivel intermedio de estrés laboral con un valor de 107,5 en la sumatoria general del cuestionario aplicado.

De forma que, el diagnóstico realizado fue por medio del Cuestionario de Estrés Laboral avalado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud OIT-OMS y es evaluado conforme a las ponderaciones que maneja su tabla de calificación, inclusive autores como Paredes Alfaro y Hurtado Palacios (2016) señalaron que, la manera más adecuada para medir el nivel de estrés laboral es a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, y el valor total será el que indique cual es el nivel de estrés actual que padece el trabajador, por eso al tener el valor antes mencionado y con base a la literatura se determinó que si existe estrés laboral en la organización.

Además, cabe enfatizar que la presente investigación en comparación al resto de investigaciones analizadas en este documento, presenta un nivel de estrés mayor, pues todas las demás dentro de sus resultados generales presentaron un nivel de estrés bajo (Chacín Almarza et al.,2002; Albán, 2018; Maza, 2012; Aynaguano, 2017). Esto se debe principalmente, a que, es la primera vez que se realiza una investigación al respecto en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A.

Es por eso que, importa mucho el análisis de cada pregunta del cuestionario, pues de acuerdo a su inferencia y correcta vinculación conforme al factor al que pertenece cada una, se puede determinar cuáles son aquellos principales factores estresores que necesitan mayor cuidado e intervención por parte de las autoridades de la empresa, debido a que los trabajadores presentan mayor incidencia en estos apartados. Por eso, apoyándose en investigaciones anteriores en lo que se refiere a los factores de estrés laboral y según lo

expone Almeida (2015), existen 7 factores los cuales son: clima organizacional, estructural organizacional, territorio organizacional, tecnología, respaldo del grupo, falta de cohesión e influencia del líder, siendo estos cuatro últimos aquellos que presentaron un alto nivel de incidencia o causa de estrés laboral en los trabajadores dentro de esta investigación, y por ende necesitan más atención, pues caso contrario existen múltiples consecuencias si no existe un diagnóstico oportuno y estrategias de mejora eficaces.

Igualmente, interesa mencionar que es fundamental contar con un diagnóstico general para una mejor valoración de los resultados obtenidos, por ello, con el fin de determinar si los factores de estrés laboral coinciden o varían dependiendo a las actividades económicas de las empresas, se realizó una comparación con los resultados de trabajos de similares características, es decir, aquellos que también utilizaron el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS como herramienta de recopilación de datos. De ahí, en cuanto a la comparación de los resultados se concluyó que la actividad económica no influye en los resultados, debido a que, entre la presente investigación y las investigaciones realizadas en empresas de manufactura el único factor que coincide es el de respaldo de grupo (Chacín Almarza et al.,2002; Albán, 2018; Maza, 2012; Aynaguano, 2017), así mismo, con los estudios desarrollados en empresas de servicios solo comparten los factores de influencia de líder y falta de cohesión (Mora Valdéz, 2019; Álvarez y Espinoza, 2019; Almeida, 2015; y Vélez, 2018), por lo que se puede afirmar que los resultados siempre serán diferentes en cada organización; sin embargo, cabe mencionar que el factor de clima organizacional en la mayoría de las investigaciones analizadas coincide como un factor principal de estrés laboral.

De ahí pues, al consultar sobre las consecuencias de estrés laboral, cabe mencionar que se obtuvieron diversas respuestas por parte de los trabajadores, debido a que ellos señalaron padecer de dolores musculares, problemas de hipertensión, falta de compromiso, entre otros, y estos síntomas según lo señala Quispe (2017), son efectos por sufrir altos niveles de estrés laboral, pues mientras más aumenta esta causa, las enfermedades en los individuos tales como: crisis asmáticas, trastornos músculo-esqueléticos, enfermedades cardiovasculares, ansiedad, entre otros son mucho más frecuentes y evidentes.

Por ello, y de acuerdo a lo antes mencionado autores como Stavroula et al. (2004), señalan que existen varias estrategias que permiten solucionar la ausencia de aquellos factores de

estrés laboral, entre ellas está, la redefinición del trabajo , la modificación de las exigencias laborales, aumento del control sobre la forma en cómo realiza el trabajo el empleado, aumento o capacitación sobre las funciones, capacitación para el aumento de la calidad de apoyo en lo que concierne al equipo de trabajo, entre otras. Señalando lo anterior, en lo que se refiere a la estrategia según Abraham (2012, citado en Contreras, 2013), esta es generalmente un plan de acción el cual está respaldado por un argumento veraz y una mezcla de pensamiento y ejecución, y básicamente se fundamenta en tres elementos primordiales, los cuales son: el diagnóstico, políticas de orientación y acciones coherentes.

Es por eso que, referenciando los datos significativos de las tablas revisadas dentro de la elaboración de este estudio se ha considerado a la capacitación del personal como estrategia de mejoramiento para la organización, reiterando así que lo más importante dentro de la situación actual de la empresa es fomentar el trabajo en equipo. Pues, de acuerdo a Mora (2007), la capacitación es el proceso adecuado, ya que proporciona aptitudes al recurso humano, tales como: conocimientos, habilidades y desarrollo de actitudes, las cuales permitirán cumplir los requerimientos que demanda cada cargo, y en su caso satisfacer aquellas necesidades y expectativas que busca la empresa, incluso, generalmente va dirigida a los individuos con el fin de producir resultados de calidad y prevenir o solucionar problemas que afectan el ambiente de la organización, en este caso, solucionar la falta de cohesión, el respaldo de grupo, influencia de líder y el uso de tecnología, factores que necesitan mayor cuidado.

Por eso, y conforme a lo que la mayoría de los encuestados manifestaron se evidencia claramente la carencia de colaboración y trabajo en equipo existente en la organización, pues los individuos de hecho se encuentran muy familiarizados con este tipo de trabajo, es decir, el trabajo individualista, pues desconocen otra forma de trabajo, no obstante, cada trabajador ha mostrado interés por conocer nuevas metodologías para el trabajo en equipo, las cuales permitan mejorar la relación entre compañeros. Sobre este tema, Toro (2015) señala que el contar con un equipo unido es favorable tanto para la organización como para el equipo de trabajo, ya que se genera un ambiente de colaboración mutua, confianza y respeto, incluso no solamente dentro del ámbito laboral sino también en el personal. Por eso, importa recalcar que cierta relación establecida se fundamenta principalmente en dos pilares, la interdependencia y la confianza, por lo que, si alguno de ellos falla el producto

final no será el esperado por la empresa y mucho menos por los trabajadores que la conforman.

Es así que, cabe señalar que 20 preguntas del cuestionario de estrés laboral nos muestran que sí existe estrés laboral dentro de la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A, pues en la mayoría de respuestas los trabajadores manifestaron que siempre han padecido estrés bajo las condiciones laborales que la empresa maneja actualmente, y pues estos resultados coinciden con lo planteado por los autores Paredes Alfaro & Hurtado Palacios (2016), quienes mencionan que al ser un valor entre 90,3 – 117,2, la organización padece de un nivel de estrés intermedio y que necesita ser tratado por parte de las autoridades de la empresa.

Por ello, y citando a Mora (2019) como referencia, en forma general es importante que las empresas implementen un plan de acción oportuno y que también lo pongan en conocimiento de todos quienes conforman la organización, con el propósito de informar y mejorar el estado actual de estrés que está padeciendo el trabajador y de tal forma contrarrestarlo, pues la falta de procedimientos laborales perjudica al personal que labora dentro de la organización notablemente.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Finalmente, luego de la investigación sobre el análisis del estrés laboral del personal en la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A con la utilización de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS se pudo concluir que:

- En base al análisis dentro de la empresa, es importante mencionar que dicho estudio fue realizado directamente dentro del ambiente laboral de los trabajadores encuestados, además, esta investigación confirmó la existencia de estrés laboral en los trabajadores de la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A, pues de acuerdo a las respuestas señaladas en el cuestionario aplicado se pudo constatar que veinte de las veinticinco preguntas interfieren en el padecimiento de estrés laboral
- Así mismo, podemos concluir como descripción general que el nivel de estrés laboral diagnosticado fue de 107.5 y de acuerdo a la escala de calificación este valor corresponde a un nivel de estrés intermedio, por ello, cabe destacar que dicho estudio se realizó de manera oportuna, ya que fue la primera investigación realizada dentro de la organización, y esta permitirá a la empresa tomar las medidas adecuadas para contrarrestar el nivel de estrés existente y así ofrecer a sus trabajadores un mejor futuro dentro de su clima organizacional.
- Además, dentro de los hallazgos importantes de esta investigación se pudo también identificar eficientemente cuales son aquellos elementos estresores que influyen en el personal de la organización, y estos fueron: la falta de cohesión, respaldo de grupo, influencia del líder y tecnología, por lo que es importante poner en marcha la estrategia de mejora para contrarrestar dichos factores.
- En síntesis, cabe concluir que el nivel de estrés laboral evidencia la apatía, desconsideración, escaso trabajo en equipo y falta de apoyo existente entre los trabajadores de la organización, debido a que entre compañeros no se sienten relacionados el uno con el otro e incluso impide el buen desempeño laboral eficiente y no les permite contar con un buen clima organizacional general.

4.2 Recomendaciones

Con el fin de prevenir problemas de salud y estrés laboral en los trabajadores de la Empresa de estudio, se han considerado las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la empresa hacer uso de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS mínimo una vez por año, ya que esta permitirá hacer el diagnóstico del nivel de estrés de los trabajadores de la organización de manera oportuna y evitará inconformidades laborales a largo plazo, o si existe un nivel de rotación constante de personal también debe hacer uso de esta herramienta.
- Así mismo, se recomienda a la Empresa de Explotación Minera EXPLOKEN MINERA S.A invertir en la capacitación del personal de la organización, principalmente sobre aquellas falencias diagnosticadas con el uso de esta herramienta de medición del estrés laboral, con el fin de mejorar el ambiente laboral.
- Además, a la empresa se le recomienda implementar una capacitación inicial general y para cada cargo, pues la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que desconocen la información general de la empresa y el trabajo de sus compañeros incluso perteneciendo a la misma área, por ende, es indispensable que la empresa ofrezca dicha información inicial al trabajador con el fin de generar más confianza en la labor que realizará dentro de la entidad tanto individualmente como de manera grupal.
- Generar un ambiente de comunicación efectiva entre departamentos, pues al conocer que el factor principal de estrés es la inexistencia de trabajo en equipo o colaboración entre trabajadores, es importante que la empresa solvante esta brecha y brinde a los empleados una mejor opción para su desempeño laboral por medio de nuevas alternativas de comunicación.
- Por otra parte, es recomendable que la empresa contrate una persona de recursos humanos, misma que brinde el tratamiento adecuado a la organización del personal, pues actualmente carece de esta y es importante mencionar que al ser el capital humano un recurso indispensable dentro del trabajo que realiza toda empresa, pues

la organización debe hacerse cargo de las personas que laboran dentro y brindarles el mejor ambiente y calidad laboral.

- Por último, se recomienda a la organización evitar en lo posible la rotación de personal, pues esta rotación al ser constante altera el desarrollo laboral del personal debido a que los trabajadores no pueden entablar una relación interpersonal duradera, pues cada semana tienen compañeros diferentes y esta condición dificulta su trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albán, I. (2018). *Estudio de relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción de una industria de Tungurahua: Caso Prodegel S.A* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio digital de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2379>
- Almirón, L., Dos Santos, L., y Romero, S. (27 de abril de 2016). Estrés en el trabajo: efectos en la salud física y mental. *Diario Chaco*. <https://bit.ly/2Kre46A>
- Almeida, J. (2015). *Identificación de los niveles de estrés laboral que presenta el personal de servidores públicos del Sector Comando General de la Armada del Ecuador y su influencia en el clima laboral* [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio digital de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7466>
- Álvarez, L & Espinoza, C. (2019). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial de la Bahía de Guayaquil. *Revista Espirales*. <https://bit.ly/3Bylcmx>
- Aristizábal, G., Blanco, D., Sánchez, A., y Ostiguín, R. (2011). El modelo de promoción de la salud de Nola Pender: una reflexión en torno a su comprensión. *Enfermería Universitaria*, 8(4), 16-23. <https://bit.ly/3rjRuwl>
- Aynaguano, M. (2017). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en las áreas productivas de laboratorio Neo Fármaco Cía. Ltda* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio digital de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26417>
- Bakker, B. & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3.ª ed.)*. Pearson Education.
- Borja Sánchez, K. G., López Fraga, P. G. y Lalama Aguirre, J. M. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de plan central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.509-518>
- CEPAL, C. E. para A. L. y el C. (2019). *Aspectos conceptuales de los censos de población*

- y vivienda: desafíos para la definición de contenidos incluyentes en la ronda 2020* [Conferencia]. CEPAL-Serie Seminarios y Conferencias N°94 Aspectos conceptuales de los censos de población y vivienda, Santiago. <https://bit.ly/3qUjXdb>
- Chacín, B., Corzo, G., Rojas, L., Rodríguez, E. y Corzo, G. (2002). Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. *Investigación Clínica*, núm. 43, 271-289. <https://bit.ly/2VbhYFV>
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013). *Enfermedades Laborales: cómo afectan el entorno organizacional* [Trabajo de grado, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Cuyo. <https://bit.ly/3loah8t>
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Revista pensamiento & gestión*, núm. 35, 152-181. <https://bit.ly/3vNyx7>
- Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. *Revista Ciencias de La Educación*, 36, 152–168. <https://bit.ly/3abJWXO>
- Díaz, L. (2010). *La observación*. [Material de apoyo didáctico, Universidad Nacional Autónoma de México]. <https://bit.ly/3oSnze1>
- Félix, R., García, C. y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral: revisión genérica desde la teoría. *Revista Electrónica Cultura Científica y Tecnológica (CULCYT)*, 64(15). <https://bit.ly/2Q39sX0>
- Fernández, J. & Calderón-De la Cruz, G. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 28(4), 281-282. <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3233>
- Gallego, Y., Gil, S. y Sepúlveda, M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento* [Trabajo de grado, Universidad CES]. Repositorio digital de la Universidad CES. <http://hdl.handle.net/10946/4229>
- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca* [Tesis de Maestría, Universidad de Cuenca]. Repositorio Digital de la Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/24644>
- Giraldo, P., Monroy, F. y Santamaría, L. (2019). *Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral* [Tesis de grado, Universidad Católica de Colombia] Repositorio Digital de la Universidad Católica de Colombia. <https://hdl.handle.net/10983/24011>

- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Brujas. <https://bit.ly/3a7PSRz>
- Hernández, L. (Enero-Junio de 2018). *Tema: 1.8 Tipos de gráficas utilizadas en estadística*. [Material de apoyo didáctico, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo]. <https://bit.ly/3mh7hJT>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Horna Horna, F. (2016). *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la Ciudad de Trujillo* [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Digital de la Universidad Privada Antenor Orrego. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2458>
- Houtman, I., Jettingboff, K. y Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. *Revista de Protección de la Salud de los Trabajadores Serie No.6*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
- Maza, E. (2020). *Estrés laboral en el personal operativo de la Empresa privada Plasticsacks Cía. Ltda en la Parroquia de Calderón* [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Digital de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/22246>
- Medina De la Cruz, T. (2013). *Estudio de los efectos del estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Proyecta S.A de la Ciudad de Guayaquil* [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13295>
- Mora, M. (2007). La capacitación como herramienta hacia la calidad. *Revista CYC Consultoría*, 1-9. <https://bit.ly/33jdBts>
- Mora Valdéz, D. (2019). *Estudio de estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la Empresa Provip's, Quito 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Institucional de la Universidad Internacional SEK. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3481>

- López Mena, L. & Campos, J. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, XI (1), 149-165. <https://bit.ly/3bUndjk>
- López, P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa: la Encuesta Capítulo II.3*. Creative Commons. <https://bit.ly/3r3Eaxd>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Organización Internacional del Trabajo. <https://bit.ly/3gOhix3>
- Ortiz, C. (2016). *Análisis psicosocial del estrés laboral* [Trabajo de fin de grado, Universidad de Jaén]. Repositorio de Trabajos Académicos de la Universidad de Jaén. <https://hdl.handle.net/10953.1/4853>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://bit.ly/3qP1hdP>
- Pelayza, C., & Saavedra, J. (2015). *La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Niño Jesús Milagroso SCRL-2015* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1284>
- Paredes Alfaro, L., & Hurtado Palacios, J. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. <http://hdl.handle.net/10644/5103>
- Pérez, D., García, J., García, T., Ortiz, D. y Centelles, M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 30(3), 354-363. <https://bit.ly/30OwD9F>
- Pulluquitín, S. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida en Guardia de Seguridad con turno rotativo* [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Digital de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29580>
- Quispe, J., Méndez, J. y Quispe, J. (2017). Factores que influyen en el estrés laboral en las empresas de servicio. *Revista de Negocios & PyMES*, Vol. 3, 17-26. <https://bit.ly/3hSZPpG>
- Robert Silva, Z. (2016). *Incidencia del estrés laboral en el ausentismo de los docentes del Instituto de Idiomas de la Universidad Politécnica Salesiana en el periodo 2014/2015*

- [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Repositorio Digital Universidad Tecnológica Equinoccial. <https://bit.ly/373xqH3>
- Rupay Huarcaya, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales labores en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú* [Tesis de Grado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Digital de la Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1919>
- Shum, Y. M. (27 de Mayo de 2020). *Escala de Likert - ¿Qué es? ¿Cómo se usa? ¿Dónde se utiliza?* . Yi Min Shum Xia. <https://bit.ly/381IDZX>
- Stavroula, L., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Serie protección de la salud de los trabajadores n°3*. <https://bit.ly/2K54ztZ>
- Steiler, D., & Rosnet, E. (2011). La mesure du stress professionnel: différentes methodologies de recueil. *CAIRN.INFO, Revue La revue des sciences de gestion*, 251, 71-79. <https://doi.org/10.3917/rsg.251.0071>
- Tirado, G., Llorente, M. y Topa, G. (2019). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: estudio exploratorio entre médicos en España. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education 2019, Vol. 9*, 59-70. <https://bit.ly/39gkpeM>
- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales* [Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Digital Universidad Militar Nueva Granada. <http://hdl.handle.net/10654/13939>
- Vélez, Jazmín. (2018). *Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9780>
- Villacís, S. (2015). *La autonomía temporal y decisional y su incidencia en la producción de daños psicosomáticos cognitivos, fisiológicos y motores en los trabajadores de la Constructora Albra Constructores en la zona urbana de la ciudad de Quito durante el primer semestre del año 2013* [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Digital Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7627>

ANEXOS

Anexo I – Formato de Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Estado Civil: **Edad:** 18-30 31-40 41-50 51-60

Nivel de Estudios: **Género:** Masculino

Cargo: Femenino

Cooperación: Su colaboración es importante y la información será usada para propósitos académicos. Sus respuestas serán guardadas con absoluta confidencialidad.

Instrucciones: Por favor, llenar el siguiente cuestionario lo más preciso posible. No dejar espacios en blanco. Esta encuesta durará alrededor de 15 minutos.

Marque con una “X” el ítem que indique la frecuencia que usted considera una fuente actual de estrés.

Asegúrese de entender cada pregunta antes de responder.

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

N.-	ÍTEMS	NUNCA	RARA VEZ	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							

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

AGRADEZCO SU COLABORACIÓN