

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE TITULACIÓN

**LA RELACIÓN ENTRE LAS FUENTES DE ESTRÉS Y LA
PERCEPCIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA PÚBLICA
METROPOLITANA DE ASEO (EMASEO)**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO
DE MAGISTER EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS**

CARLOS AUGUSTO HARO PEÑAFIEL

harocarlos69@yahoo.com

Director: PHD. VALENTINA RAMOS RAMOS

valentina.ramos@epn.edu.ec

2016

DECLARACIÓN

Yo, Carlos Augusto Haro Peñafiel, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional: y, que consultado las referencias 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 normativa institucional vigente

Carlos Augusto Haro Peñafiel

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Carlos Augusto Haro Peñafiel bajo mi supervisión.

PhD. Valentina Ramos Ramos
DIRECTOR

AGRADECIMIENTO

A mi directora, Ing. MSc. Valentina Ramos, por su apoyo incondicional durante la elaboración y culminación de este proyecto de titulación.

A la Escuela Politécnica Nacional por la oportunidad de seguir estudiando.

A mis amigos y compañeros de estudios.

DEDICATORIA

A mi esposa por haberme apoyado en todo momento para culminar mis estudios de postgrado.

A mis hermanos y familia quienes me dieron valor, confianza y fortaleza durante toda mi vida estudiantil.

Carlos Augusto Haro Peñafiel

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN	ii
CERTIFICACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
Pregunta de Investigación	2
Objetivos.....	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos.....	2
CAPÍTULO I	3
MARCO TEÓRICO	3
1.1 Antecedentes de la empresa	3
1.2 Estrés laboral.....	4
1.2.1 Teorías del estrés laboral	6
1.2.2 Percepciones del Estrés Laboral.....	7
1.2.3 Fuentes de Estrés Laboral	8
1.2.4 Consecuencias del Estrés Laboral	10
1.2.5 Formas de medición del estrés laboral.....	13
1.2.6 Estrategias de afrontamiento del estrés	15
CAPÍTULO II	17
METODOLOGÍA	17
2.1 Enfoque	17
2.2 Tipo de estudio	17
2.1 Técnicas e instrumentos.....	18
2.2.1 Brief Cope	18
2.2.2 OSI	19
2.3 Muestra.....	20

CAPÍTULO III	23
RESULTADOS.....	23
3.1 Resultados del objetivo específico 1.....	23
3.1.1 Análisis de la regresión lineal entre variables de la escala OSI	25
3.2 Resultados del objetivo específico 2.....	29
3.3 Resultados del objetivo específico 3.....	31
3.3.1 Análisis de la correlación entre variables Escala Brief Cope.....	31
3.3.2 Análisis de la regresión lineal entre variables Escala Brief Cope ..	33
3.4 Resultados del objetivo específico 4.....	36
CAPÍTULO IV	40
DISCUSIÓN	40
CAPÍTULO V	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
5.1 Conclusiones	42
5.2 Recomendaciones	43
Bibliografía	44
ANEXOS	46

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Fuentes de Estrés Laboral (OMS).....	8
Tabla 2 Consecuencias del estrés	11
Tabla 3 Consecuencias del Estrés Laboral	12
Tabla 4 Instrumentos de medición del estrés	14
Tabla 5 Esquema del modelo OSI para medir las fuentes de estrés laboral.....	20
Tabla 6 Características de la muestra de estudio	21
Tabla 7 Correlación entre variables de la Escala OSI	24
Tabla 8 Resumen del modelo Escala OSI.....	26
Tabla 9 Principales fuentes de estrés	27
Tabla 10 Grado de estrés.....	29
Tabla 11 Correlación clima laboral	30
Tabla 12 Regresión lineal clima laboral.....	30
Tabla 13 Correlaciones entre variables de la ESCALA BRIEF COPE	32
Tabla 14 Resumen del modelo Escala Brief Cope	34
Tabla 15 Estrategias de afrontamiento.....	35
Tabla 16 Correlaciones (estrés, fuentes y mecanismos).....	37
Tabla 17 Análisis correlación (fuentes y mecanismos).....	39

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario sobre clima y estrés laboral.....	46
Anexo 2 Modelo Brief Cope.....	53

RESUMEN

El presente trabajo presenta el tema del estrés laboral en la Empresa Publica Metropolitana de Aseo (EMASEO). La finalidad es conocer la relación que existe entre la percepción y las fuentes de estrés del personal administrativo y operativo que trabaja en esta institución.

El levantamiento de información se inició realizando un acercamiento teórico al tema mencionado por medio de la revisión bibliográfica. La investigación tiene un enfoque cuantitativo y es de tipo correlacional. La técnica empleada fue la aplicación de un cuestionario que permitió medir el grado y la relación entre las fuentes de estrés laboral por medio de las escalas Brief Cope y OSI.

EMASEO, presenta diversos factores que representan una fuente de estrés para sus trabajadores, entre los más frecuentes se encuentran: altas tasas de rotación, falta de claridad en la funciones, inestabilidad laboral, entre otros. Por estas razones es importante tomar acciones que permitan mejorar el clima laboral y la productividad de la empresa.

PALABRAS CLAVE: ESTRÉS – TRABAJADORES – FUENTES DE ESTRÉS – CLIMA LABORAL.

ABSTRACT

This paper presents the issue of work stress in the Empresa Pública Metropolitana de Aseo (EMASEO). The purpose is to know the relationship between perception and sources of stress for administrative and operational staff working in this institution.

Gathering information began conducting a theoretical approach to the subject mentioned by the literature review. The research is a quantitative approach and is correlational. The technique used was the application of a questionnaire to measure the degree and the relationship between job stress sources through scales Brief Cope and OSI.

EMASEO, presents various factors that represent a source of stress for their workers, among the most common are: high turnover rates, lack of clarity in the roles, job instability, among others. For these reasons it is important to take actions to improve working environment and productivity of the company.

KEYWORDS: STRESS - WORKERS - SOURCES OF STRESS - WORK ENVIRONMENT

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes a los que deben enfrentarse las organizaciones. Se produce debido causas internas y externas a la organización, afectando la salud física, psicológica y emocional de los trabajadores.

Es responsabilidad de la empresa interesarse en la salud de los trabajadores en todos los niveles para dotarlos de los instrumentos y herramientas necesarios para que puedan desarrollar sus actividades de manera adecuada y saludable. En la actualidad el estrés se ha convertido en una de las fuentes más comunes en el deterioro de la salud de los trabajadores, lo que genera la disminución de su rendimiento y bajos niveles de productividad para la organización.

El Artículo 177 y 178 del Reglamento Interno de Seguridad y Salud de EMASEO, expresan lo siguiente:

Art. 177.- Los jefes inmediatos y el personal de supervisión, deberán controlar y evitar el estrés en los trabajadores y empleados, mediante un adecuado procesos de interacción entre el servidor y su entorno laboral (EMASEO, 2010).

Art. 178.- Las Gerencias motivarán a la jefaturas y personal de supervisión, el promover un verdadero bienestar en el trabajo físico, corporal y social, que no se mida únicamente por la ausencia de accidentes o enfermedades (EMASEO, 2010).

Por esta razón, el presente trabajo busca conocer la relación entre las fuentes de estrés y la percepción del estrés laboral dentro de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo. Es necesario tomar en cuenta que el estrés puede afectar de manera negativa tanto a la salud de los trabajadores como a la institución, ya que del bienestar de quienes integran EMASEO, depende su imagen y el correcto cumplimiento de las funciones para la cual fue creada.

Los organismos de salud alrededor del mundo tienen programas especiales para combatir el estrés laboral en las diferentes instituciones, por lo que conocer a profundidad sus causas puede abrir la posibilidad de encontrar mejores formas de enfrentarlo y así mejorar el rendimiento de las personas en sus lugares de trabajo.

Pregunta de Investigación

- ¿Existe correlación entre las fuentes, la percepción y los mecanismos de afrontamiento del estrés laboral en la Empresa Pública Metropolitana de Aseo?

Objetivos

Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre las fuentes del estrés y la percepción del estrés laboral en la Empresa Pública Metropolitana de Aseo de la ciudad de Quito (EMASEO).

Objetivos Específicos

- Identificar las distintas fuentes de estrés laboral que afectan al personal de la empresa.
- Identificar la vivencia de estrés laboral en los trabajadores.
- Determinar los mecanismos de afrontamiento del estrés que utilizan los trabajadores de la organización.
- Relacionar las fuentes, los mecanismos de afrontamiento y la vivencia de estrés laboral en la organización.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la empresa

La Empresa Pública Metropolitana de Aseo, EMASEO, fue creada el 18 de noviembre de 1993, por medio de la Ordenanza Municipal N° 3054, inicia su funcionamiento en el año de 1994. La finalidad de su creación es brindar los servicios de limpieza, recolección, transporte, tratamiento y disposición de residuos sólidos en el Distrito Metropolitano de Quito. El 20 de mayo del 2005, a través de la Ordenanza N°146 se establece que la empresa se encargará del tratamiento total de los residuos sólidos.

EMASEO-EP es la instancia municipal encargada del servicio ordinario de recolección y barrido de los residuos sólidos domiciliarios e industriales no peligrosos, así como servicios especiales para mayores productores, servicios de limpieza del área pública de influencia de actos o espectáculos públicos y recuperación de puntos críticos del Distrito Metropolitano de Quito (Sagasti, 2015).

En su sitio web, la Empresa Pública Metropolitana de Aseo (EMASEO), define su misión y visión en los siguientes términos:

Misión:

“Brindar el servicio público de recolección y barrido en el Distrito Metropolitano y contribuir al mejoramiento del ambiente y de la calidad de vida de sus habitantes” (EMASEO, 2015).

Visión:

“Operar un modelo de recolección y barrido innovador y tecnificado, basado en una gestión empresarial de calidad que promueve la reducción, la

reutilización y el reciclaje de residuos sólidos en el Distrito Metropolitano, constituyéndose en un referente nacional” (EMASEO, 2015).

1.2 Estrés laboral

El estrés, en la actualidad se ha convertido en una de las mayores fuentes de enfermedades alrededor del mundo. Se desarrolla por distintas circunstancias, entre las más comunes se encuentra el acelerado ritmo de vida en todos los ámbitos en los que una persona se desenvuelve ya sea a nivel social o a nivel laboral.

El estrés puede ser definido como un constructo interactivo, que implica una reacción del individuo tanto en el ámbito fisiológico como psicológico, ante un estímulo configurado por la interacción de variables individuales, ambientales y sociales (estresor), y que conlleva a un proceso de adaptación o desequilibrio del organismo (López & Campos, s/a, pág. 49).

Cuando una persona está expuesta a situaciones de estrés, el cuerpo altera su funcionamiento a nivel: fisiológico, mental y conductual. En el aspecto físico se produce el aumento de la frecuencia cardiaca y la presión sanguínea, incremento del ritmo respiratorio, tensión muscular, aumento de la transpiración, secreción de glúcidos y lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta. A nivel mental sucede la evaluación de la situación y la toma de decisiones. En la parte conductual se pueden generar reacciones como el enfrentamiento de la situación, la huida o la pasividad (Orlandini, 2012).

A decir de Orlandini (2012), estos cambios fisiológicos, conductuales y mentales pueden ser entendidos como el sistema de alerta del organismo para que la persona tome las medidas necesarias y se prepare para poder manejar la situación que se le presente. Como casi todo en la vida laboral, las fuentes de estrés dependen exclusivamente de la persona y de las percepciones que haya ido formando a lo largo de su vida.

Todo es parte de una construcción, de un entramado de situaciones que hacen que una persona sea y reaccione frente a los distintos estímulos de la vida. Se identifican tres tipos de estresores:

- **Estresores del ambiente físico:** iluminación, ruido, temperatura, ambiente contaminado.
- **Estresores relacionados con las actividades:** carga mental, constante control sobre la tarea.
- **Estresores relacionados con la organización:** falta de claridad en las actividades que se deben cumplir en el puesto, largas jornadas, relaciones de carácter interpersonal, presión por ascender constantemente a cargos de mayor importancia (Del Hoyo, s/a).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), plantea que:

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad de trabajar para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador (OMS, 2004, pág. 4).

El estrés dentro de los lugares de trabajo se convierte en uno de los grandes limitantes en la productividad de la empresa, ya que el trabajador se encuentra en un proceso de tensión constante y no logra concentrarse en las tareas que se le han asignado. Además intenta cumplir como una obligación y no como un aporte real para la organización. El estrés desemboca en distintas enfermedades que ponen en peligro la salud del trabajador (Peiró, 2009).

1.2.1 Teorías del estrés laboral

Alrededor del estrés laboral se tejen distintas teorías creadas con la finalidad de comprenderlo mejor, siguiendo el estudio realizado por Blanch y otros (2003), se definen tres, que tienen relación directa con las formas en que el estrés se produce:

- **El estrés laboral como factor ambiental:** esta teoría establece que el estrés laboral, se produce por factores estrictamente externos. Desde esta perspectiva, el trabajador no tiene ninguna responsabilidad de las dificultades que presenta para desempeñar sus funciones debido al estrés ya que todo es producto de condiciones externas. Se convierten en víctimas de las condiciones y no depende ellos solucionar las consecuencias provocadas por esta condición. La responsabilidad directa recae sobre las estructuras económicas, sociales, políticas y organizacionales (Blanch, Espuny, Gala, & Artiles, 2003).
- **El estrés laboral como respuesta individual:** el planteamiento de esta teoría, intenta demostrar que el estrés es producto de las condiciones personales de los individuos. Contrario a los postulados de la anterior, en esta se promueve que el trabajador tienen la responsabilidad de modificar las situaciones que impiden que sus actividades sean desarrolladas al 100%. La organización puede contribuir capacitándole y entregándole el conocimiento para enfrentar las circunstancias estresoras pero es estrictamente responsabilidad del trabajador superarlas. En caso de que esto no suceda siempre se puede contratar a personal nuevo con mayor fortaleza mental (Blanch, Espuny, Gala, & Artiles, 2003).
- **El estrés laboral como interacción ambiente-persona:** Esta teoría presenta una especie de fusión entre las teorías enfocadas en el ambiente y la persona. Intenta demostrar que un equilibrio adecuado entre los ambiente laboral y la capacidad de adaptación del trabajador pueden contrarrestar a los agentes estresores. Se busca que el ambiente laboral cambie

interesándose en las capacidades y necesidades del personal para lograr la armonía organizacional (Blanch, Espuny, Gala, & Artiles, 2003).

1.2.2 Percepciones del Estrés Laboral

La percepción respecto a las fuentes de estrés no será la misma para todas las personas, todo va a depender de la capacidad, formación, habilidades, destrezas, conocimientos e incluso de la situación emocional en la que se encuentre el individuo. En ocasiones también se hace una diferenciación entre las maneras de percibir el estrés entre hombres y mujeres (Fierro, 1997).

Esencialmente la manera en que una persona se ve afectada por alguna condición o factor estresante tiene que ver en gran parte con la configuración de los sujetos, como se ha explicado antes, no todos reaccionan de la misma manera frente a las distintas dificultades o situaciones que se presenten en el lugar de trabajo. Cada ser es un mundo distinto y lo que para alguien puede ser habitual, para otro representaría una circunstancia extraña que le obliga a encontrar mecanismos de adaptación para sobrevivir en el medio laboral o social.

A decir de Fierro (1997), el estrés se asocia con las experiencias de la persona y como relaciona los factores estresores con su vida y los mecanismos que tiene para enfrentarlos o la ausencia de ellos. Las condiciones estresantes están fuertemente ligadas a la configuración de los individuos tanto a nivel intelectual, social y afectivo, todo va a depender de que tan preparada y segura se encuentre respecto a sus propias habilidades.

La percepción del estrés tiene relación con el esfuerzo que realizan el cuerpo y la mente para crear procesos de adaptación a las diferentes circunstancias que no son habituales pero que aparecen en la interacción, convivencia y aprendizaje cotidianos. De la importancia que individualmente se le otorgue a estos sucesos dependerá el grado de estrés que una persona tenga en su vida laboral y personal.

1.2.3 Fuentes de Estrés Laboral

Las fuentes de estrés laboral estarán determinadas por distintas circunstancias y están relacionadas directamente con las percepciones que los trabajadores tengan con cada una de estas. Generalmente las causas del estrés tienen que ver con la inadecuada organización en el trabajo, el exceso de responsabilidades, control y exigencia. Cuando una persona ve que sus capacidades se ven superadas por lo que se espera de ella, también se genera el estrés laboral. El clima laboral es un punto a tomar en cuenta para determinar si una persona sienta estrés o no, en su lugar de trabajo (Otero, 2015).

La mayoría provienen de la inadecuada definición del trabajo que se va a realizar y de la forma en que se organiza la gestión organizacional respecto al factor humano que es el que posibilita que los distintos procesos dentro de la organización se lleven a cabo. Según la OMS, existen 9 categorías distintas que pueden ser identificadas como fuentes de estrés, es importante tomar en cuenta que estas no son leyes universales y que pueden variar o cambiar dependiendo del lugar de trabajo (OMS, 2004).

Tabla 1 Fuentes de Estrés Laboral (OMS)

FUENTES DE ESTRÉS LABORAL	
CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO	CONTEXTO LABORAL
<p>Características del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tareas monótonas, aburridas y triviales. - Falta de variedad. - Tareas desagradables. - Tareas que producen aversión 	<p>Perspectivas profesionales, estatus y salario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inseguridad laboral - Falta de perspectivas de promoción profesional - Promoción excesiva o insuficiente - Actividad poco valorada socialmente - Remuneración por trabajo a destajo - Sistemas de evaluación del rendimiento injusto o poco claro. - Exceso o carencia de capacidades para el puesto.
<p>Volumen y ritmo de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exceso o escasez de trabajo. - Trabajos con plazos muy estrictos 	<p>Papel en la entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Papel indefinido, - Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto. - Tener a cargo a otras personas.

	- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.
<p style="text-align: center;">Horario de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Horarios de trabajo estrictos e inflexibles. - Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal. - Horarios de trabajo imprevisibles - Sistemas de turnos mal concebidos. 	<p style="text-align: center;">Relaciones Interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo. - Malas relaciones con los compañeros. - Intimidación, acoso y violencia. - Trabajo aislado o en solitario. - Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.
<p style="text-align: center;">Participación y control</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de participación en la toma de decisiones - Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo, el entorno y el horario laboral). 	<p style="text-align: center;">Cultura institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mala comunicación. - Liderazgo inadecuado. - Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad <p style="text-align: center;">Relación entre la vida familiar y la vida laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar. - Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares. - Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Fuente: La organización del trabajo y el estrés. (OMS, 2004)

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel

Otero (2015), clasifica las fuentes de estrés dentro de los lugares de trabajo de la siguiente manera:

- **Estresores del entorno físico:** ruido, iluminación, espacio físico, higiene, etc.
- **Características estresantes del propio puesto de trabajo:** Exceso de responsabilidades y carga horaria.
- **Desempeño del rol laboral:** El puesto no corresponde a las capacidades del trabajador.

- **Relaciones sociales en el trabajo:** Entorno conflictivo e inadecuados procesos de socialización.
- **Desarrollo de la carrera en la organización:** Falta de incentivo y motivación de crecimiento profesional y personal.
- **Estructura y clima organizacional:** Escasa dirección y guía por parte de quienes ejercen los puestos de dirección dentro de la organización.

Estos factores pueden ocasionar el deterioro físico, emocional y mental del individuo. En casos extremos, incluso, una persona puede quedar imposibilitada de forma permanente para realizar actividades laborales. El estrés provoca un desequilibrio tanto en la vida laboral como en la vida social, es un desencadenante de diversas actitudes poco saludables para la persona como drogadicción, alcoholismo o tabaquismo, incluso existen estudio que demuestran que debido a las fuertes presiones de estrés el sistema inmunológico se ve disminuido lo que genera que los individuos sean propensa a adquirir cualquier tipo de infecciones.

1.2.4 Consecuencias del Estrés Laboral

El estrés laboral trae serias consecuencias que afectan de manera directa tanto a las personas que lo padecen como a las organizaciones. Se hace evidente en diferentes manifestaciones físicas o de comportamiento y representan una seria amenaza a la integridad individual y colectiva.

La percepción de estrés produce, a corto plazo, una serie de manifestaciones, de distinta naturaleza. El menoscabo en la autoestima, los sentimientos y pensamientos negativos, la conflictividad interpersonal, el absentismo laboral y/o la disminución del rendimiento en el trabajo, alteraciones metabólicas y otros cambios fisiológicos constituyen, tan solo, un botón de muestra de las posibles consecuencias negativas del estrés (Otero, 2015, pág. 53).

Las consecuencias del estrés se hacen presentes a nivel fisiológico, cognitivo emocional y conductual. En la siguiente tabla se puede observar los efectos de manera detallada:

Tabla 2 Consecuencias del estrés

FISIOLÓGICAS	CONGNITIVAS – EMOCIONALES	CONDUCTUALES
<ul style="list-style-type: none"> - Incremento del ritmo cardiaco y la presión arterial. - Incremento de la frecuencia respiratoria. - Tensión muscular. - Incremento de los niveles de adrenalina y noradrenalina. - Elevados niveles de azúcar en la sangre. - Problemas digestivos. - Aumento del metabolismo basal. - Elevación de los niveles de colesterol y ácidos grasos en la sangre. - Incremento de los niveles de corticoides. - Afecciones al sistema inmunológico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Altos niveles de preocupación. - Problemas de atención y concentración. - Confusión y desorientación mental. - Pérdida de la memoria. - Dificultad para solucionar problemas sencillos. - Ansiedad, depresión, irritabilidad, mal humor, ira. - Autoestima baja. - Descontrol emocional - Susceptibilidad y vulnerabilidad en exceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Malas relaciones interpersonales. - Hiperactividad constante. - Inestabilidad emocional. - Trastornos de alimentación (comer en exceso o falta de apetito). - Consumo de sustancias como alcohol o drogas. - Automedicación. - Conflictos familiares. - Aislamiento. - Escasa interacción social. - Ausentismo laboral. - Llamados de atención constantes en el trabajo. - Disminución de la productividad. - Problemas laborales: rendimiento e interacción.

Fuente: Estrés Laboral y Burnout (Otero, 2015)

Elaborado por: Carlos Augusto Haro Peñafiel

Las manifestaciones o consecuencias del estrés tal como se puede apreciar en la tabla se convierten en un serio problema para la salud física y mental de las personas. Las organizaciones tienen la responsabilidad de plantear programas y estrategias que ayuden a sus trabajadores a disminuir los niveles de estrés. El establecimiento de políticas claras respecto a las funciones que un individuo debe cumplir dentro de la institución, el respeto a la capacidad de cada trabajador y a los valores organizacionales y la motivación constante para superar las limitaciones pueden contribuir en la construcción de una verdadera cultura organizacional (Cortés, 2007).

El estrés laboral ha sido abordado por diferentes autores y desde distintas perspectivas, Llana (2009), identifica que las consecuencias son: psicológicas, conductuales, cognitivas, fisiológicas y organizacionales. Son las respuestas a los estímulos negativos que los trabajadores reciben en el contexto en el cual interactúan diariamente. No todos reaccionarán de la misma forma ni se sentirán afectados en el mismo grado, todo dependerá de la configuración social, psicológica y emocional de cada uno.

Tabla 3 Consecuencias del Estrés Laboral

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	
PERSONALES	EMPRESA/ORGANIZACIÓN
<p>SÍNTOMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambios bruscos de humor. - Ausentismo en la familia. - Problemas de insomnio. - Consumo de sustancias estimulantes. - Automedicación. <p>VULNERABILIDAD A ENFERMAR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ansiedad, depresión. - Elevación de la tensión arterial. - Úlceras. - Cardiopatías. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausentismo. - Inhibición. - Resistencia al cambio. - Falta de creatividad. - Abandono del trabajo. - Altos niveles de accidentabilidad. - Disminución de la productividad. - Dificultades para trabajar. - Problemas para interactuar y relacionarse con los compañeros. - Escasa iniciativa para desarrollar las actividades en el trabajo.

Fuente y Elaboración: Ergonomía y psicología aplicada (Llana, 2009)

El estrés es un factor que logra alterar el equilibrio existente entre la mente y el cuerpo. La constante exposición a situaciones estresoras tendrá como consecuencia el apareamiento de enfermedades físicas y psíquicas. El acelerado ritmo laboral, la competencia constante y el contexto en general provocan que sean cada vez más los trabajadores y las organizaciones que deben encontrar la manera de solucionar esta situación. El nivel de estrés de los trabajadores en conjunto representa el nivel de problemas que una institución debe enfrentar para construir un ambiente que incentive la productividad y la calidad de la prestación de servicios o productos.

1.2.5 Formas de medición del estrés laboral

Los estudios generados alrededor del estrés laboral han dado paso a la creación de diferentes mecanismos y herramientas que permiten medir el grado de estrés dentro de una organización. Los instrumentos existentes toman en cuenta las diferentes variables y afectaciones que puede tener en la persona y en la empresa (Acosta, 2008).

Entre los de mayor uso dentro de una organización se encuentran los listados, datos administrativos y cuestionarios, a continuación se describe cada uno:

- **Listados:** se utilizan dentro de las instituciones para conocer datos sobre el contexto de la empresa. La falta de información evita que esta pueda ser contrastada, pero es un primer paso para evaluar el estrés dentro del trabajo (Niapone, 2011).
- **Datos administrativos:** muestran información concreta sobre el estado de salud en el que se encuentran los trabajadores. Los datos sobre ausentismo, permisos médicos, impuntualidad, accidentes, conflictos, etc. ayudan a conocer el nivel de estrés existente al interior de la organización (Acosta, 2008).
- **Cuestionarios:** los cuestionarios se enfocan en aspectos específicos sobre el estrés laboral, ya sea la incidencia del ausentismo, los mecanismos de afrontamiento, los estresores más comunes o el grado de estrés, el número de accidentes, etc. En la siguiente tabla se presentan los más utilizados dentro del ámbito laboral (Niapone, 2011).

Tabla 4 Instrumentos de medición del estrés

Instrumento	Variables Contextuales	Variables Individuales	Consecuencias del estrés laboral
SCOPE (Brengeimann, 1986)	<ul style="list-style-type: none"> - Desencadenantes del estrés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias equivocadas - Estrategias positivas 	<ul style="list-style-type: none"> - Reacciones de comportamiento - Reacciones somáticas
Occupational Stress Inventory OSI (Cooper, 1988)	<ul style="list-style-type: none"> - Fuentes de estrés 	<ul style="list-style-type: none"> - Locus de control - Interpretación de los eventos estresantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral - Salud mental - Respuestas de estrés
Maslach Burnout Inventory. (Maslach & Jackson, 1986)			<ul style="list-style-type: none"> - Cansancio emocional - Despersonalización - Falta de realización personal
Work Stress Inventory Scale (Moos, 1974)	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura social del puesto de trabajo 		
Ways of Coping (Folkman y Lazarus, 1980, 1985)		<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de afrontamiento 	
BRIEF COPE Inventory (Carver 1989)		<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de afrontamiento 	
Inventario de Valoración y Afrontamiento (IVA) (Cano Vindel y Miguel-Tobal, 1992)		<ul style="list-style-type: none"> - Valoración (3tipos) de situación laboral estresante - Estrategias de afrontamiento (6 tipos) 	
Cuestionario de Satisfacción Laboral (Melía y Peiró, 1989)	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión - Ambiente físico - Prestaciones recibidas 		
Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo (Kompier y Levi, 1995)	<ul style="list-style-type: none"> - Exigencias del trabajo - Condiciones de empleo - Apoyo del supervisor y de los compañeros 	<ul style="list-style-type: none"> - Facultades de decisión - Utilización de las capacitaciones 	
Escala de Apercepción del Estrés (Fernández Seara, 1992)	<ul style="list-style-type: none"> - Escala general de estrés - Acontecimientos vitales - Estrés en ancianos - Estrés sociolaboral - Estrés de la conducción 		

Fuente: El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención (Merín, Cano, & Tobal, 1994).

1.2.6 Estrategias de afrontamiento del estrés

El afrontamiento es entendido como los mecanismos que utiliza una persona para confrontar una posible situación que lo enfrente a condiciones que pueden generar estrés dentro de su cotidianidad. “El afrontamiento es el esfuerzo cognoscitivo y conductual, constantemente cambiante que se desarrolla para manejar las demandas específicas externas e internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Hernández, Cerezo, & López, 2007, pág. 163).

Las situaciones estresantes provocarán en las personas diferentes niveles de reacción, provocando que desemboquen en emociones de diverso tipo, esto dependerá de la configuración personal de cada individuo. Las reacciones estarán condicionada por factores como la salud, creencias personales, seguridad, autocontrol, autoestima, capacidades individuales, el medio social en el que se desenvuelve día a día, entre otras (Lazarus & Folkman, 1986).

A decir de Lazarus y Folkman (1986), el afrontamiento del estrés se puede dar teniendo como referente el estilo o las estrategias. El estilo hace referencia a la predisposición personal frente a los agentes estresores, por otro lado las estrategias tienen relación con las acciones concretas que son usadas para contrarrestar los efectos del estrés en circunstancias distintas.

Los estilos pueden ser clasificados como:

- **Según el método:** activos, pasivos, evitativos.
- **Según la focalización:** focalización en la respuesta, problema o emoción.
- **Según la actividad:** cognitiva o conductual.

La clasificación de las estrategias de afrontamiento no está debidamente consensuada, depende del criterio de cada autor, del tipo de estudio y de los

resultados obtenidos. Sin embargo, autores como Fernández-Abascal (1998), luego de analizar varias investigaciones logró clasificar las estrategias de afrontamiento de la siguiente manera:

- Reevaluación positiva.
- Reacción depresiva.
- Negación.
- Planificación.
- Conformismo.
- Desconexión cognitiva.
- Desarrollo personal.
- Control emocional.
- Distanciamiento.
- Supresión de actividades distractoras.
- Refrenar el afrontamiento.
- Evitar el afrontamiento.
- Resolver el problema.
- Apoyo social al problema.
- Desconexión comportamental.
- Expresión emocional.
- Apoyo social emocional.
- Respuesta paliativa (Fernández-Abascal, 1998).

Las estrategias de afrontamiento serán utilizadas dependiendo de las sensaciones que una situación estresora provoque en la persona. Los moldes mentales que cada individuo tenga determinarán que tan amenazantes resulten para él las condiciones laborales en las que se encuentra. La evaluación y medición de las condiciones de la vida social y laboral repercutirán en los niveles de estrés y en la capacidad de enfrentarlos.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

La metodología permite direccionar el trabajo de investigación a través de los diferentes métodos y técnicas adecuados para abordar el problema en estudio, además de los instrumentos utilizados en la recolección de la información.

2.1 Enfoque

El estudio se hizo siguiendo un enfoque de tipo cuantitativo, el cual permitió conocer objetivamente los datos en relación al número de personas que trabajan en la Empresa Pública Metropolitana de Aseo (EMASEO). Además de los porcentajes sobre las fuentes estresoras y la percepción que los trabajadores tienen respecto al estrés laboral en esta organización, así como el nivel de correlación entre estos.

2.2 Tipo de estudio

La investigación se basó en el estudio correlacional, permitió conocer la relación que existe entre las variables propuestas en los cuestionarios aplicados. Es importante tomar en cuenta que la correlación puede ser positiva, negativa o inexistente.

Los estudios correlacionales son el precedente de las investigaciones experimentales y tienen como objetivo medir el grado de asociación entre dos o más variables, mediante herramientas estadísticas de correlación. En este nivel no es importante el orden de presentación de las variables, lo fundamental es determinar el grado de relación (Ávila, 2006, pág. 48).

La finalidad de los estudios correlacionales es conocer el grado de relación que existe entre dos o más variables y observar el comportamiento que tienen,

producto de esta interacción dentro de un contexto particular. El hecho de que exista mayor correlación entre variables significa que si la una se modifica por alguna razón, la otra también lo hará.

2.1 Técnicas e instrumentos

Esta investigación utilizó como técnica principal la encuesta. Luego de analizar detenidamente las distintas posibilidades se consideró que era el más indicado para cumplir con los objetivos propuestos sobre conocer la relación entre las fuentes y la percepción del estrés en EMASEO.

El instrumento empleado para obtener los datos para el estudio fue un inventario compuesto de cinco partes:

1. Datos socio-demográficos
2. Percepción del clima laboral.
3. Evaluación del grado de estrés en el trabajo.
4. Fuentes de estrés en el trabajo.
5. Estrategias de afrontamiento del estrés.

El cuestionario toma en cuenta las escalas Brief Cope y OSI las cuales se enfocan en conocer las estrategias de afrontamiento y las fuentes de estrés laboral, dentro de la Empresa Publica Metropolitana de Aseo. A continuación detallaremos ambos cuestionarios.

2.2.1 Brief Cope

Este cuestionario busca conocer la capacidad que una persona tiene para afrontar las circunstancias estresantes que se le presenten en una determinada circunstancia, ya sea a nivel social o laboral. Está estructurado de 28 ítems, los mismos que se valorarán en base a una numeración que va de 0 a 3 (0, 1, 2, 3),

siendo 0 el que menos se asemeja a la manera en que se afronta y 3 el que más se asemeja. El cuestionario presentado en la tabla que se observar en el Anexo 2 es una traducción al español del modelo Brief Cope original.

El afrontamiento es considerado como un factor estabilizador, de manera que facilita el ajuste individual y la adaptación cuando se está ante situaciones estresantes. El afrontamiento es cualquier esfuerzo para manejar el estrés, son las cosas que las personas hacen para evitar ser dañados por las adversidades (Morán, Landero, & González, 2010).

El afrontamiento tiene que ver con la forma en que cada persona maneja el estrés, son todas las características o actitudes que un individuo posee y pone en práctica en las distintas situaciones extremas de su vida cotidiana en los diferentes ámbitos en los que participa.

2.2.2 OSI

El modelo OSI, para conocer las fuentes de estrés laboral, considera que existen 6 aspectos principales: “factores intrínsecos al puesto, estresores de rol, estresores por relación con otras personas, estresores de carrera y logro, estresores de estructura y clima organizacional y estresores por interferencia hogar/trabajo” (Canales & Flores, 2016). Estos estresores están relacionados de manera directa con la salud psicosocial y física de las personas y repercuten directamente en la satisfacción laboral.

En la siguiente tabla se muestra los ítems que se tomará en cuenta para ser aplicados a los trabajadores de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo (EMASEO). En este modelo la valoración se da entre 0 y 5 (0, 1, 2, 3, 4, 5), significando uno que el ítem señalado no es una fuente de estrés y 5 que el ítem si es una fuerte fuente estresora.

Tabla 5 Esquema del modelo OSI para medir las fuentes de estrés laboral

MODELO OSI PARA MEDIR LAS FUENTES DE ESTRÉS
Factores intrínsecos al puesto - Tener mucho trabajo que hacer - Demasiada o poca variedad en mi trabajo
Estresores de rol - Ambigüedad en la naturaleza del trabajo a desempeñar - Cambios en el modo en que tengo que hacer mi trabajo
Estresores por relaciones con otras personas - Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas - Tener que afrontar el politiquero de la organización - Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo
Estresores de carrera y logro - Ser infravalorado - Falta de promoción en mi carrera
Estresores de estructura y clima organizacional - Hay discriminación y favoritismo - La estructura y el diseño de la organización
Estresores por interferencia hogar/trabajo - Llevarme trabajo a casa - Desarrollar mi carrera profesional a costa de la vida familiar

Fuente: Estrés ocupacional como determinante de la satisfacción laboral (Canales & Flores, 2010).

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel

2.3 Muestra

La EMASEO, cuenta con 1300 trabajadores, para la realización de la encuesta es necesario determinar el número de personas a las cuales se aplicará la encuesta. La fórmula escogida para el cálculo de la muestra es la que se utiliza para población finita y es la siguiente:

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

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

σ^2 = varianza de la población (0.50)

Z = nivel de confianza

E = error admisible

DATOS**SE APLICA LA FÓRMULA**

N = 1300

Z = 95 %, (Z = 1.96)

E = 0.05

$\sigma^2 = P.Q = 0.50$

$$n = \frac{1300*(0.50)^2*(1.96)^2}{(1300-1)(0.05)^2+(0.50)^2(1.96)^2}$$

$$n = \frac{1248,52}{4,201}$$

$$n = 298$$

El número de trabajadores a los que se aplicó la encuesta fue de 298. La caracterización de la muestra se encuentra en la Tabla 6.

Tabla 6 Características de la muestra de estudio

Detalle	Personal Administrativo		Personal Operativo	
	Nº	%	Nº	%
Femenino	17	68%	38	14%
Masculino	8	32%	235	86%
Instrucción				
Educación básica	2	8%	171	63%
Educación técnica	1	4%	65	23%
Tercer nivel	18	72%	32	12%
Maestría	4	16%	5	2%
Cargo				
Asistente	11	44%	5	2%
Analista	12	48%	15	5%
Coordinador	2	8%	10	4%
Empleado			243	89%
Tiempo en trabajo				
Menor a 1 año	7	28%	52	19%
Entre 2 a 5 años	10	40%	67	25%
Más de 5 años	8	32%	154	56%

Fuente: Aplicación de Encuesta

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel

El personal administrativo estuvo compuesto de 25 personas, en su mayoría con títulos de tercer nivel y maestrías, los cargos desempeñados son de analista, asistentes y coordinadores; en cuanto al tiempo de trabajo en la empresa pública es entre 2 a 5 años, más de 5 años y una pequeña cantidad menor a 1 año.

El personal operativo estuvo conformado por 273 personas, siendo el 86% de género masculino y el 14% restante de género femenino, la instrucción que han recibido es educación básica, seguido de una educación técnica, en un bajo valor porcentual tienen título de tercer nivel y 5 personas cuentan con una maestría.

Las tres cuartas partes de personal desempeñan funciones como empleado y los demás puestos son de analista, coordinador y asistente. En el tiempo que llevan laborando dentro de la institución se definió que la mayoría lleva más de 5 años, esto refleja que tienen experiencia en el cumplimiento de sus funciones, otro grupo del personal tiene en la empresa entre 2 a 5 años y una pequeña cantidad se han incorporado en los últimos meses.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Los resultados se obtienen luego de aplicar la encuesta a los trabajadores administrativos y operativos de la empresa Pública Metropolitana de Aseo (EMASEO), los cuales permitieron conocer las fuentes de estrés, la percepción y las formas de afrontarlo. A continuación se muestra el análisis descriptivo de los resultados de la encuesta aplicada al personal operativo y administrativo, con el propósito de tener una visión general del personal que conforma la institución, los resultados se encuentran estructurados en base a los objetivos específicos planteados.

3.1 Resultados del objetivo específico 1

Objetivo: Identificar las distintas fuentes de estrés laboral que afectan al personal de la empresa.

Para aplicar el instrumento de Escalas OSI, Indicador de estrés ocupacional, se procesó los datos de la encuesta aplicada a los 273 trabajadores del área operativa y 25 del área administrativa, mediante el programa SPSS, considerando 6 variables.

Los resultados permitieron comparar las variables, se utilizó uno de los métodos estadísticos que es la correlación de Pearson (r) de dos factores y un valor siguiente (p). El coeficiente de Pearson permite conocer el grado de relación que existe entre dos o más variables. La correlación puede estar entre -1 a 1, el cero indica la ausencia de correlación entre variables.

Para analizar los datos que se obtienen se toma en cuenta los siguientes parámetros: si el resultado es menor a 1, se considera que la relación es negativa perfecta, si el resultado es mayor a 1, se conoce que la relación es positiva perfecta,

pero si el resultado es cero no existe correlación entre las variables. Igualmente se toma en cuenta los siguientes criterios:

- $r < 0,3$ → correlación débil
- $0,30 \leq r \leq 0,70$ → correlación moderada
- $r > 0,70$ → correlación fuerte

Para simplificar las variables utilizamos la siguiente escala:

1. Factores intrínsecos al trabajo (FIT)
2. El rol de la gerencia (RG)
3. Relaciones con otras personas (ROP)
4. Carrera y logros (CL)
5. Estructura y clima organizacional (ECO)
6. Interfaz hogar trabajo (IHT)

Los resultados de la correlación entre todas las fuentes de estrés se encuentran en la Tabla 7.

Tabla 7 Correlación entre variables de la Escala OSI

Correlaciones	Coefficiente de Pearson (r)	Sig (p)
CL – ECO	0,896	0,000
FIT – RG	0,879	0,000
RG – ROP	0,873	0,000
RG – CL	0,869	0,000
RG – IHT	0,869	0,000
ROP – ECO	0,867	0,000
FIT – IHT	0,858	0,000
RIP – CL	0,857	0,000
FIT – CL	0,849	0,000
RG – ECO	0,849	0,000
FIT – ROP	0,843	0,000
FIT – ECO	0,838	0,000
CL – IHT	0,833	0,000
ROP – IHT	0,829	0,000
ECO – IHT	0,820	0,000

Nota. FIT= Factores intrínsecos al trabajo, RG=El rol de la gerencia, ROP=Relaciones con otras personas, CL=Carrera y logros, ECO=Estructura y clima organizacional, IHT=Interfaz hogar trabajo

Fuente: Aplicación de Encuesta

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel

Como se evidencia en el cuadro anterior, todas las variables presentan correlación fuerte, ya que el coeficiente de Pearson (r) es mayor a 0,70 con un nivel de significancia de 0,000. Las variables de factores intrínsecos al trabajo y el rol de la gerencia indican que $r = 0,879$ y $p=0,000$, en este caso presenta una correlación fuerte. En las variables de la Estructura y clima organizacional con carrera y logros, se obtuvo como resultados que $r = 0,896$ y $p = 0,000$ siendo la más alta de todas las correlaciones.

La correlación fuerte moderada corresponde a las variables de Interfaz hogar-trabajo y factores intrínsecos al trabajo, se presenta que $r = 0,858$ y $p = 0,000$. Las variables con correlación significativa menos fuerte se observa entre las variables estructura y clima organizacional e Interfaz hogar-trabajo, en la que $r = 0,820$ y $p = 0,000$. Las relaciones con otras personas y la variable interfaz hogar y trabajo tienen un correlación de $r = 0,829$ y $p=0,000$.

La variable carrera y logros junto con la estructura y clima organizacional tienen una correlación fuerte ya que el personal siente que está ubicado en un puesto inferior a las capacidades y conocimientos que dispone, no tienen estabilidad laboral porque existe la posibilidad de un despido intempestivo, esto tiene que ver con una mala comunicación con los superiores y la falta de apoyo y formación en el trabajo en igualdad de condiciones.

3.1.1 Análisis de la regresión lineal entre variables de la escala OSI

Las regresiones lineales sirven para conocer el grado de relación o dependencia que existe entre una variable dependiente y las variables independientes. Lo más importante para que el cálculo sea adecuado es determinar bien cuál es la variable dependiente y cuáles son las variables independientes.

Tabla 8 Resumen del modelo Escala OSI

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
	(Constante)	1,719	,117		14,675	,000
	1. Factores intrínsecos al trabajo	,017	,016	,137	1,073	,284
	2. El rol de la gerencia	,025	,015	,230	1,630	,104
	3. Relaciones con otras personas	,010	,014	,087	,682	,496
	4. Carrera y logros	,008	,016	,072	,523	,602
	5. Estructura y clima organizacional	,020	,013	,206	1,534	,126
	6. Interfaz hogar trabajo	-,032	,013	-,304	-2,539	,012

Nota. Variable dependiente: ¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?

Fuente: Aplicación de Encuesta

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel

Para analizar la regresión lineal se considera el coeficiente estandarizado beta (B) y el nivel de significancia (sig.) Los valores positivos muestran relación lineal directa y los negativos la relación inversa.

Por tal razón, la fuente de estrés que se relacionó de forma estadísticamente significativa con el estrés laboral fue la interfaz hogar trabajo. Los valores que se observan son: el coeficiente B = -0,032 y nivel sig.= 0,012. El resto de las fuentes de estrés obtuvieron valores de significación superiores a 0,05. Por tener signo negativo, se puede afirmar que la relación es inversamente proporcional, es decir, que a menor interfaz hogar trabajo, mayor estrés laboral.

Esto demuestra que las situaciones en el hogar inciden directamente en el ámbito laboral porque las personas no logran desconectarse totalmente de los problemas o dificultades que puedan tener a nivel personal, afectando el rendimiento laboral. El estrés provocado dentro del hogar es proporcional al nivel de estrés en el trabajo.

Para identificar específicamente los problemas de estrés que afectan al personal se realizó la modelación lineal automatizada hacia adelante, se consideró

las 61 preguntas del cuestionario de las fuentes de estrés en el trabajo con la ayuda del programa SPSS. Se tomó como objetivo el grado de estrés y variables predictores o de entrada, el mismo que va eliminando las fuentes que no afectan en mayor proporción al personal, es así que, se seleccionó las 10 principales fuentes de estrés mediante coeficientes con valores significativos inferiores a 1,00.

Tabla 9 Principales fuentes de estrés

	Principales Fuentes de estrés laboral (por ítems)	Coefficiente de correlación	Sig
Nº	Intercepción	1,730	,000
1	Ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar	-0,106	,000
2	Tener demasiado trabajo que hacer	0,152	,000
3	Características de la estructura y diseño organizacional	0,161	,001
4	Falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores	0,150	,001
5	Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros	-0,159	,002
6	Enfrentamientos de carácter" con otros	0,148	,003
7	Oportunidades para el desarrollo profesional	0,143	,004
8	Incapacidad para delegar responsabilidades	0,107	,025
9	Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo	-0,106	,032
10	Tener que trabajar con gente del sexo contrario	0,096	,049

Nota. Variable dependiente: ¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?

Fuente: Aplicación de Encuesta

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel

De acuerdo a los resultados, la fuente de estrés que más afecta al personal es la Ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar y tener demasiado trabajo que hacer. A continuación se presentan los 6 factores con su respectiva fuente de estrés:

- **Interfaz hogar trabajo:**
 1. Ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar
- **Factores intrínsecos:**
 1. Tener demasiado trabajo que hacer.

- **Estructura y clima organizacional:**
Características de la estructura y diseño organizacional.
 1. Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros.

- **Relaciones con otras personas:**
 1. Falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores.
 2. Enfrentamientos de carácter” con otros.
 3. Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo.
 4. Tener que trabajar con gente del sexo contrario.

- **Carrera y logros:**
 1. Oportunidades para el desarrollo profesional.

- **El rol de la gerencia:**
 1. Incapacidad para delegar responsabilidades.

En base a estos resultados el personal de EMASEO, al igual que en todos los trabajos, está propenso a sufrir estrés laboral como consecuencia de las actividades que desarrollan, del ambiente, de las condiciones de trabajo en las que se encuentran día a día, las relaciones laborales con los compañeros de la misma área, de diferentes área o con los superiores y en parte a una mala organización del personal directivo que no ha podido delegar responsabilidades de acuerdo a las capacidades del empleado para que se sienta conforme con su puesto de trabajo.

Con estos factores ya identificados, la organización está en la posibilidad de emprender acciones para evitar que aumente o para reducir el nivel de estrés que al final repercute en el rendimiento de los trabajadores y en la productividad de la institución.

3.2 Resultados del objetivo específico 2

Objetivo: Identificar la vivencia de estrés laboral en los trabajadores.

El análisis requiere determinar el grado de estrés en los trabajadores de EMASEO. Para conocer esta información se calcula la media de la pregunta ¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?, procesados los datos en el programa SPSS se obtiene como resultado que la media es 2,48. Así, se puede concluir que el grado de estrés de los trabajadores de forma global va de poco a moderado.

En relación a las opciones, cerca del 30% de los empleados de la empresa EMASEO señalaron que se encuentran en un nivel de estrés moderado, existe un número reducido de trabajadores que experimentan altos grados de estrés, aproximadamente cerca del 6%.

Tabla 10 Grado de estrés

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nada	81	27,2
Poco	70	23,5
moderado	86	28,9
Algo	44	14,8
Mucho	17	5,7
Total	298	100,0

Fuente: Aplicación de Encuesta

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel

El clima laboral es el aspecto que permite conocer la vivencia y la percepción del estrés laboral en los trabajadores de EMASEO. Es por este motivo que se presentan los datos descritos a continuación, los cuales fueron seleccionados en base a los resultados de la aplicación de los cuestionarios y el procesamiento de los datos en el programa SPSS:

Tabla 11 Correlación clima laboral

Correlaciones				
		Puesto	Grupo	Organización
Puesto	Correlación de Pearson	1	,729**	,665**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
Grupo	Correlación de Pearson	,729**	1	,671**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
Organización	Correlación de Pearson	,665**	,671**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	

Fuente: Aplicación de Encuesta

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel

Todas las variables tienen correlación fuerte, es decir, el coeficiente Pearson es mayor a 0,70 con nivel de significancia de 0,000.

- Correlación fuerte moderada: Puesto y grupo tiene $r = 0,729$ y $\text{sig.} = 0,000$.
- Correlación fuerte moderada: Grupo y organización tiene $r = 0,671$ y $\text{sig.} = 0,000$.
- Correlación fuerte menos significativa: Puesto y organización tiene $r = 0,655$ y $\text{sig.} = 0,000$.

Tabla 12 Regresión lineal clima laboral

Variables	Coeficientes no estandarizados		Sig.
	B	Error típ.	
Puesto de trabajo	-,195	,057	,001
Organización	-,323	,077	,000
Grupo	,208	,084	,014

Nota. Variable dependiente: ¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?

Fuente: Aplicación de Encuesta

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel

Los tres elementos del clima laboral influyen en el estrés. En el caso del clima del puesto y del clima de la organización, la relación es significativa e inversamente proporcional (mientras mejor es el clima del puesto y el clima de la organización, menos vivencia de estrés laboral). Sin embargo, en el caso del clima del grupo, la relación es directamente proporcional (mientras mejor es el clima del grupo, mayor vivencia de estrés). Esto puede ser porque las relaciones interpersonales no son las mejores o existe mala comunicación entre compañeros de trabajo o superiores. Alcanza un valor sig., de 0,014 y coeficiente B de 0,208, pues, el nivel sig., es la que más se aleja de 1, al tener un coeficiente positivo las variables clima en el grupo y nivel de estrés aumentan.

3.3 Resultados del objetivo específico 3

Objetivo: Determinar los mecanismos de afrontamiento al estrés que utilizan los trabajadores de la organización.

Para cumplir con el objetivo mencionado fue necesario aplicar el instrumento Brief Cope. Como primer paso se procesó los datos de la encuesta sobre fuentes de afrontamiento aplicado a los 298 trabajadores del área operativa y administrativa, mediante el programa SPSS, tomando en cuenta las 14 variables que se explican a continuación:

1. Afrontamiento activo (AA)
2. Planificación (P)
3. Apoyo instrumental (AI)
4. Apoyo social y emocional (ASE)
5. Religión (R)
6. Reinterpretación positiva (RP)
7. Auto culpabilidad (AC)
8. Aceptación (A)
9. Expresión de sentimientos (ES)
10. Negación (N)
11. Auto distracción (AD)
12. Desinversión del comportamiento (DC)
13. El uso de sustancias (drogas / alcohol) (US)
14. Humor (H)

3.3.1 Análisis de la correlación entre variables Escala Brief Cope

La correlación es significativa (**) al nivel 0,01 y significativa (*) al nivel 0,05. La mayor parte de la variables presenta correlación moderada ($0,30 \leq r \leq 0,70$), y algunas débiles ($r < 0,3$). A continuación se describe las correlaciones entre las

variables de la Escala Brief Cope sobre mecanismos de afrontamiento utilizados por el personal de la empresa:

Tabla 13 Correlaciones entre variables de la ESCALA BRIEF COPE

Correlaciones	Coeficiente de Pearson (r)	Sig (p)	Tipo de correlación
P – RP	0,620	0,000	Moderada fuerte
A – ASE	0,557	0,000	Moderada
P – AI	0,528	0,000	Moderada
P – ASE	0,499	0,000	Moderada
ES – AD	0,458	0,000	Moderada
A – AD	0,451	0,000	Moderada
AI – ES	0,436	0,000	Moderada
A – ES	0,432	0,000	Moderada
ASE – H	0,428	0,000	Moderada
AI – R	0,427	0,000	Moderada
AC – H	0,422	0,000	Moderada
AI – RP	0,421	0,000	Moderada
ASE – RP	0,417	0,000	Moderada
AA – P	0,416	0,000	Moderada
RP – ES	0,416	0,000	Moderada
P – AC	0,415	0,000	Moderada
P – R	0,413	0,000	Moderada
ASE – ES	0,411	0,000	Moderada
AI – H	0,404	0,000	Moderada
R – H	0,404	0,000	Moderada
P – ES	0,401	0,000	Moderada
A – H	0,401	0,000	Moderada
AA – RP	0,400	0,000	Moderada
AI – A	0,395	0,000	Moderada
P – A	0,392	0,000	Moderada
RP – H	0,387	0,000	Moderada
ES – H	0,386	0,000	Moderada
ASE – R	0,380	0,000	Moderada
AD – H	0,377	0,000	Moderada
P – AD	0,372	0,000	Moderada
ASE – AD	0,356	0,000	Moderada
P – H	0,354	0,000	Moderada
RP – A	0,354	0,000	Moderada
RP – AD	0,348	0,000	Moderada
DC – US	0,347	0,000	Moderada
N – DC	0,343	0,000	Moderada
ASE – AC	0,333	0,000	Moderada
R – A	0,331	0,000	Moderada
R – RP	0,324	0,000	Moderada
AA – A	0,322	0,000	Moderada
AA – AD	0,313	0,000	Moderada
N – AD	0,310	0,000	Moderada
AC – A	0,307	0,000	Moderada
AA – AI	0,300	0,000	Moderada
RP – AC	0,298	0,000	Moderada
AA – ASE	0,297	0,000	Moderada
AC – AD	0,297	0,000	Moderada
AI – AD	0,292	0,000	Moderada
ASE – A	0,292	0,000	Moderada
R – AD	0,285	0,000	Moderada

AA – ES	0,282	0,000	Moderada
N – US	0,263	0,000	Moderada
AC – N	0,253	0,000	Moderada
R – ES	0,248	0,000	Moderada
R – AC	0,241	0,000	Moderada
AS – ES	0,240	0,000	Moderada
AA – R	0,228	0,000	Moderada
A – N	0,228	0,000	Moderada
AA – H	0,224	0,000	Moderada
AA – AC	0,208	0,000	Moderada
AC – US	0,202	0,000	Moderada
N – H	0,192	0,001	Moderada
RP – US	-0,181	0,002	Moderada
ASE – N	0,181	0,002	Moderada
ES – N	0,169	0,003	Moderada
AC – DC	0,150	0,009	Moderada
AD - US	0,140	0,016	Moderada
P – N	0,128	0,028	Moderada débil

Nota. Afrontamiento activo (AA), Planificación (P), Apoyo instrumental (AI), Apoyo social y emocional (ASE), Religión (R), Reinterpretación positiva (RP), Auto culpabilidad (AC), Aceptación (A), Expresión de sentimientos (ES), Negación (N), Auto distracción (AD), Desinversión del comportamiento (DC), El uso de sustancias (drogas / alcohol) (US), Humor (H)

Fuente: Aplicación de Encuesta

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel

Para este caso, las correlaciones son moderadas fuertes, los resultados son: planificación y la reinterpretación positiva $r = 0.620$ y $p = 0,000$; aceptación y el apoyo social y emocional tiene $r = 0,557$ y $p = 0,000$; planificación y apoyo instrumental tiene $r = 0,528$ y $p = 0,000$. Estas tres correlaciones son las más fuertes, las cuales indican que el personal de la empresa utiliza estos factores como mecanismo para enfrentar el estrés.

La planificación (P) y reinterpretación positiva (RP) es aplicada por los trabajadores para enfrentar el estrés ocasionado por la ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar, el trabajo en exceso, el ambiente de trabajo, las relaciones con el personal, la carrera y el rol que cumple la gerencia.

3.3.2 Análisis de la regresión lineal entre variables Escala Brief Cope

Además, se realizaron cálculos de correlación con el estrés laboral. Los resultados se muestran en la tabla 14.

Tabla 14 Resumen del modelo Escala Brief Cope

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	1,754	,242		7,254	,000
	1. Afrontamiento activo	,111	,051	,143	2,190	,029
	2. Planificación	-,052	,056	-,079	-,940	,348
	3. Apoyo instrumental	,018	,055	,027	,336	,737
	4. Apoyo social y emocional	-,010	,055	-,014	-,182	,855
	5. Religión	-,035	,043	-,056	-,812	,417
	6. Reinterpretación positiva	-,062	,053	-,094	-1,167	,244
	7. Auto culpabilidad	,002	,052	,002	,033	,973
	8. Aceptación	,062	,047	,094	1,325	,186
	9. Expresión de sentimientos	,088	,054	,119	1,636	,103
	10. Negación	,039	,051	,051	,775	,439
	11. Auto distracción	,024	,049	,035	,489	,625
	12. Desinvertimento del comportamiento	,121	,055	,143	2,195	,029
	13. El uso de sustancias drogas/alcohol	,003	,075	,003	,040	,968
	14. Humor	,017	,048	,025	,346	,729

Nota. Variable dependiente: ¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?

Fuente: Aplicación de Encuesta

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel

Los valores de los coeficientes tipificado beta positivo como las variables de afrontamiento activo y desinvertimento del comportamiento indican relación directa para el afrontamiento del grado de estrés, la escala mediana se relaciona directamente con variables de aceptación, reinterpretación positiva y la planificación.

Para identificar los mecanismos utilizados por los empleados de la empresa EMASEO para afrontar el estrés laboral se realizó una modelación lineal automatizada con el método hacia adelante, la misma que elimina los factores que el personal no consideró como mecanismo, para esto se utilizó las 28 ítems del cuestionario relacionado con las estrategias de afrontamiento del estrés mediante

coeficientes con valores significativos inferiores a 1,00. El mecanismo de afrontamiento del estrés que se correlacionó de forma estadísticamente significativa y positiva fue el siguiente:

Tabla 15 Estrategias de afrontamiento

Nº	Principales Estrategias de afrontamiento	Coeficiente	Sig
1	Hago todo lo posible para poder cambiar o mejorar la situación	0,412	,020

Nota. Variable dependiente: ¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?

Fuente: Aplicación de Encuesta

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel

Afrontamiento Activo:

1. Hago todo lo posible para poder cambiar o mejorar la situación.

Para afrontar el grado de estrés se presenta que por cada variable relacionada directamente, como por ejemplo del desinvolvemento del comportamiento le corresponde un pronóstico de incremento constante 1,754 más 0,121 veces del afrontamiento del grado de estrés .

El afrontamiento activo muestra un incremento constante 1,745 más 0,111 veces para afrontar el estrés laboral, en conclusión el personal se preocupa o busca la manera de resolver el problema para evitar que el estrés sea un factor que repercuta en el trabajo y a pesar de esto, si el problema persiste se rinden.

En conclusión el personal se preocupa o busca la manera de resolver el problema para evitar que el estrés sea un factor que repercuta en el trabajo y a pesar de esto, si el problema persiste admiten que no es una situación que puedan controlar y entonces dejan de enfrentarla.

Es importante tomar en cuenta que el grado de estrés detectado es de 2,48, lo que significa que va se ubica entre los niveles poco a moderado. Teniendo en cuenta estos datos se configura el afrontamiento activo de los trabajadores.

3.4 Resultados del objetivo específico 4

Objetivo: Relacionar las fuentes, los mecanismos de afrontamiento y la vivencia de estrés laboral en la organización.

El análisis de las correlaciones entre el grado de estrés, las fuentes y los mecanismos de afrontamiento se efectuaron mediante el programa SPSS, de la que se obtuvieron la correlación de Pearson y el nivel de significancia para efectuar este análisis, observados en la Tabla 16.

Los resultados arrojados del análisis de las correlaciones se centran en los siguientes aspectos:

La mayoría de las correlaciones son significativas, pues, las tres variables (estrés, fuentes, mecanismos), presentan nivel de sig. 0.000. Sin embargo se puede observar mayor número de correlaciones débiles, ya que $r < 0,3$, en segundo lugar muestra correlaciones moderadas, pues, el coeficiente de Pearson se encuentra en rangos de $0,30 \leq r \leq 0,70$ y finalmente se indican las correlaciones fuertes al considerar que el coeficiente de Pearson es mayor a 0,70.

De acuerdo a lo que se observa en la Tabla 16, se puede decir que todas las fuentes de estrés dan origen al estrés laboral, debido a que todas las correlaciones fueron estadísticamente significativas.

Del mismo modo, la tabla anterior presenta las correlaciones entre estrés y fuentes de estrés, siendo significativas pero moderadas, dando lugar a la fuente que influye directamente en el estrés laboral de los empleados, para este caso se definió la Estructura y Clima Organizacional.

El resultado de la correlaciones entre el estrés y los mecanismos de afrontamiento fueron significativas pero en menor proporción, pues, resultaron bajas. Entonces, los mecanismos no representan factores que afectan al estrés laboral pero al momento en que los trabajadores comienzan a sentir presión utilizan estos factores para evitar o reducir el estrés.

Tabla 17 Análisis correlación (fuentes y mecanismos)

Tipo de correlación	Mecanismos de afrontamiento al estrés	Explicación de la correlación
Mecanismos que NO correlacionaron con nada	Apoyo Instrumental Reinterpretación positiva	No presentan correlaciones significativas, puesto que superaran el nivel 0.05 y el coeficiente de Pearson es menor a 0.30. Siendo factores que no son utilizados por los empleados para afrontar el estrés.
Mecanismos que correlacionaron con el estrés pero NO con las fuentes de estrés	Ninguna	
Mecanismos que correlacionaron con fuentes de estrés pero NO con el estrés	Planificación Apoyo social y emocional Religión Auto Culpabilidad Uso de Substancias Humor	A pesar de presentar correlaciones no tan fuertes, estas son estadísticamente significativas. Al presentarse las fuentes estresores, utilizan la religión, el humor y otros para afrontar aspectos que se presentan en la vida diaria (familiar, social, laboral) del personal.
Mecanismos que correlacionaron con TODAS las variables	Afrontamiento Activo Aceptación Expresión de Sentimientos Negación Auto distracción Desinversión del comportamiento	Todas las variables resultaron correlaciones significativas pero no tan fuertes. Desde el momento en que las fuentes causan estrés laboral, el personal utiliza directamente estos mecanismos para erradicar o reducir el grado de estrés presentado, estos pueden ser positivos o contraproducentes, puesto que en algunos casos ayuda a reducir el estrés o desemboca en mayor estrés perjudicando la salud y la productividad laboral.

Fuente: Aplicación de Encuesta

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

En base a los resultados de la encuesta aplicada, por medio de los diferentes instrumentos utilizados, como las escalas Brief Cope y OSI, se pudo conocer que el estrés si es un factor presente en el clima y ambiente laboral de EMASEO. La relación entre las fuentes de estrés y la percepción del estrés es evidente en algunos casos más que en otros.

Los factores de estrés tienen diferente origen, se encuentran los de Interfaz hogar trabajo, factores intrínsecos y estructura y clima organizacional.

Así, es posible decir que entre los mayores factores de estrés identificados se encuentran: ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar, tener demasiado trabajo, características de la estructura y diseño organizacional. Esto en relación al análisis de correlación entre variables de la escala OSI.

Junto a estos, también se encuentran factores como Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros, falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores, enfrentamientos de carácter” con otros, ausencia de apoyo social de la gente que trabaja conmigo, trabajar con gente del sexo contrario, oportunidades para el desarrollo profesional e incapacidad para delegar responsabilidades, estas también generan estrés a los trabajadores de EMASEO.

Sin embargo, pese a los diferentes factores de estrés identificados, el personal de EMASEO, muestra que a estos los enfrenta mediante el afrontamiento activo (Hacer todo lo posible para poder cambiar o mejorar la situación y se esfuerza por hacer algo para resolver la situación) y desinvoluntad del comportamiento (admiten que no puedo con la situación y dejan de enfrentarla).

El personal percibe que el clima laboral en la organización es un factor que afecta como un indicador que genera estrés, pues de esto desembocan las fuentes

de estrés. Al considerar que la mayor fuente de estrés es la ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar, dadas por falta de pago puntual de salario o problemas familiares que el personal tiene pero no tiene la suficiente confianza en compartir o de alguna manera buscar ayuda por lo que recurren a buscar por ellos mismos algún tipo de solución y cuando ya no pueden encontrarla, se rinden causando conflictos a nivel laboral.

El 56% del personal administrativo considera que el clima laboral es bueno, mientras que el 46% del personal operativo tiene la misma percepción. En cuanto al grado de estrés el 60% del personal administrativo y el 26% de los trabajadores operativos señalan que el grado de estrés es moderado.

En base a los resultados descritos, se puede decir que es imposible negar que el estrés es parte de EMASEO, y en este sentido es necesario prestar mayor atención a las formas en que se están ejecutando las políticas laborales dentro de esta institución.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El estrés laboral es uno de los factores que mayormente alteran el equilibrio de las personas, repercute directamente en la productividad de las empresas, provocando el deterioro de la imagen corporativa y la falta de confianza del público a la cual están dirigidas. El nivel de estrés de los empleados tiene una media general de 2,48, encontrándose en niveles moderados.

En la Empresa Pública Metropolitana de Aseo, las fuentes de estrés están asociadas con la Estructura y clima organizacional, factores intrínsecos e interfaz hogar trabajo. En estos se encuentran detallados las características de la estructura y diseño organizacional, tener demasiado trabajo que hacer, y la ausencia de estabilidad o seguridad familiar.

Los principales mecanismos de afrontamiento de estrés para los trabajadores de EMASEO son el desinvertimiento del comportamiento y afrontamiento activo, en estos se incluyen aspectos como: “Admito que no puedo con la situación y dejo de enfrentarla”, Hago todo lo posible para poder cambiar o mejorar la situación y “Me esfuerzo por hacer algo para resolver la situación”. Estos factores son utilizados por la mayoría de los empleados para enfrentar el estrés laboral, se basan en encontrar las formas de solucionar los problemas que generan dificultades dentro del trabajo, aprendiendo de los errores que cometen, pero sin buscar ayuda, intentan dar solución a sus dificultades desde sus propias experiencias y realidades.

Las escalas Brief Cope y OSI, permitieron conocer el grado de relación entre las fuentes de estrés y la percepción del estrés dentro de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo (EMASEO).

5.2 Recomendaciones

Es recomendable que la Empresa Pública Metropolitana de Aseo, implemente programas o mecanismos que ayuden a disminuir los niveles de estrés dentro de su personal, para de esta manera mejorar la salud de sus trabajadores y la productividad de la empresa.

Es importante que se contrate mayor personal para disminuir las altas tasas de rotación del personal operativo, para mejorar la calidad de los servicios que EMASEO ofrece. De igual manera debe pensar en nuevas maneras de garantizar la estabilidad laboral de sus trabajadores y delegar de forma clara las funciones que estos deben cumplir.

Resulta necesario contar con un departamento específico que recoja las inquietudes y dificultades del personal de EMASEO para canalizarlas de forma adecuada, evitando que se conviertan en problemas graves que generen consecuencias en la salud física y emocional de los trabajadores y por ende en la forma de realizar el trabajo dentro de la institución, siendo importante guiar las labores de cada uno de los trabajadores desde los distintos departamentos para garantizar que el personal tenga la confianza para entablar diálogos en beneficio de mejorar el ambiente laboral dentro de EMASEO.

Los encargados de los departamentos de Talento Humano o Bienestar Social de la Empresa Pública de Aseo, deben realizar sondeos constantes sobre el nivel de estrés de los trabajadores para contrarrestar a tiempo y por medio de mecanismos adecuados los posibles efectos negativos de esta situación.

Bibliografía

- Acosta, J. (2008). *Gestión del estrés*. Barcelona: Bresca.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Edumet.
- Blanch, J. M., Espuny, M. J., Gala, C., & Artilles, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Barcelona: OUC.
- Canales, G., & Flores, M. (5 de Enero de 2016). *Factores Psicosociales*. Obtenido de <http://www.factorpsicosociales.com/tercerforo/trabajos/documentos/TL04.4.pdf>
- Cortés, J. (2007). *Seguridad e higiene del trabajo: Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Madrid: Tébar S.L.
- Del Hoyo, M. Á. (s/a). *Estrés Laboral*. España: INSHT.
- EMASEO. (12 de Octubre de 2010). Reglamento Interno de Seguridad y Salud EMASEO Empresa Pública Metropolitana de Aseo. Quito, Pichincha, Ecuador.
- EMASEO. (30 de Diciembre de 2015). *EMASEO*. Obtenido de <http://www.emaseo.gob.ec/index.php/la-institucion/mision-vision-valores.html>
- Fernández-Abascal, E. (1998). Estilos y Estrategias de Afrontamiento. En E. Fernández-Abascal, F. Palermo, & M. Choliz, *Cuadernos de prácticas de motivación y emoción*. Madrid: Pirámide.
- Fierro, A. (1997). Estrés, afrontamiento y adaptación. En M. Hombrados, *Estrés y Salud* (págs. 9-38). Valencia: Promolibro.
- Hernández, E., Cerezo, S., & López, G. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista de enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 161-166.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada*. España: Lex Nova.
- López, L., & Campos, J. (s/a). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 149 - 163.
- Merín, J., Cano, A., & Tobal, J. (1994). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y estrés*, 113-130.

- Morán, C., Landero, R., & González, M. (2010). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychológica*, 543 - 552.
- Niapone, M. (2011). *¿Cuándo se "quema" el profesorado de secundaria?* Madrid: Díaz de Santos S.A.
- OMS. (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Francia.
- Orlandini, A. (2012). *El estrés qué es y cómo evitarlo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Otero, J. (2015). *Estrés Laboral y Burnout*. España: Díaz de Santos.
- Peiró, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales*. Valencia: Universitat de València.
- Sagasti, C. (29 de Diciembre de 2015). *Ftp.eeq.com*. Obtenido de <http://ftp.eeq.com.ec/upload/empresas-publicas-eficientes/Cultura%20Empresarial/Carlos%20Sagasti%20-%20Emaseo.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario sobre clima y estrés laboral

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA Y ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral ha tomado un lugar de vital importancia en la sociedad y en las organizaciones, por lo que el presente estudio busca determinar la relación que existe entre la percepción del clima laboral y la vivencia del estrés en las organizaciones.

Este inventario está dentro del alcance de un estudio que se está llevando a cabo en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Escuela Politécnica Nacional, bajo la dirección de la Profesora Valentina Ramos Ramos PhD, y apreciar su buena voluntad para llenar de los mismos.

El estudio está destinado exclusivamente para fines de investigación, por lo que se garantiza una absoluta confidencialidad y el anonimato en la manipulación de datos.

El cuestionario consta de 5 etapas:

1. Percepción del clima laboral
2. Evaluación del grado de estrés en el trabajo
3. Fuentes de estrés en el trabajo
4. Cuestionario de afrontamiento al estrés
5. Datos socio-demográficos

PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO SE ESTIMAN 10 MINUTOS DE SU TIEMPO

¡Le agradecemos de antemano su colaboración!

Sección 2 de 7

DATOS PERSONALES

Le pedimos que nos colabore con los siguientes datos, a fin de comprender mejor los resultados obtenidos.

Género

1. Femenino

2. Masculino

Edad (años)

Instrucción:

Educación
Básica

Educación
Técnica

Tercer Nivel

Maestría

Doctorado (PhD)

Estado civil

soltero

casado

unión libre otro

Hijos bajo su dependencia

DATOS EMPLEO

Cargo que ocupa en la organización:

Empleado

Asistente

Coordinador

Supervisor

Gerente de área

Tiempo de trabajo

Menor a 1
año

Entre 2 a 5
años

Más de 5
años

Dirección/Unidad o Departamento a la que pertenece

Cuánto tiempo en minutos le toma llegar a su lugar de trabajo desde su residencia

menos de 30
minutos

1 hora

Más de 1
hora

Sección 3 de 7

Percepción del Clima Laboral

El clima laboral de las organizaciones se relaciona con el estado de ánimo que las personas sienten, ya sea individual o en su grupo de trabajo. Estos tres niveles de percepción del clima pueden coincidir o no. Por favor, identifique en las siguientes afirmaciones cómo considera que es el clima laboral a los niveles sugeridos, de acuerdo con la escala de:

Pésimo, Muy malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno, Excelente

El clima laboral en mi puesto de trabajo es:

Pésimo	
Muy malo	
Malo	
Regular	
Bueno	
Muy bueno	
Excelente	

El clima laboral en mi grupo de trabajo es:

Pésimo	
Muy malo	
Malo	
Regular	
Bueno	
Muy bueno	
Excelente	

El clima laboral en la organización donde trabajo es:

Pésimo	
Muy malo	
Malo	
Regular	
Bueno	
Muy bueno	
Excelente	

Sección 4 de 7

EVALUACION DE GRADO DE ESTRÉS EN EL TRABAJO

La pregunta que se presenta a continuación pretende realizar una evaluación general de su percepción del grado de estrés en la organización, de acuerdo a la siguiente escala:

¿En qué grado se siente estresado debido a su trabajo?

Nada	
Poco	
Moderado	
Algo	
Mucho	

Sección 5 de 7

FUENTES DE ESTRÉS EN EL TRABAJO

Las afirmaciones que se presentan a continuación son fuentes potenciales de presión. Se solicita que las califique según el grado de presión que cada una de ellas representa para usted, de acuerdo con la siguiente escala:

- 0 - Con toda evidencia no es una fuente de presión
- 1 - Con bastante evidencia no es una fuente de presión
- 2 - Con alguna evidencia no es una fuente de presión
- 3 - Con alguna evidencia es una fuente de presión
- 4 - Con bastante evidencia es una fuente de presión
- 5 - Con toda evidencia es una fuente de presión

		0	1	2	3	4	5
1	Tener demasiado trabajo que hacer						
2	Ausencia de poder e influencia						
3	Exceso de promoción-ser promovido por encima de mi nivel de competencia y habilidades						
4	No tener suficiente trabajo que hacer						
5	Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas						
6	Tener que afrontar el politiquero de la organización						
7	Llevarme el trabajo a casa						
8	El salario (incluyendo pagas extras y beneficios sociales)						
9	Conflicto entre las creencias personales y las de la Organización						
10	Falta de promoción-estar trabajando a un nivel inferior a mis capacidades						
11	Falta de orientación y apoyo de los superiores						
12	No se hacen consultas y hay falta de comunicación						
13	No ser capaz de "desconectar" sobre temas de trabajo en casa						
14	Mantenerse al día en relación con nuevas técnicas, ideas, tecnología, innovaciones o nuevos desafíos						
15	Ambigüedad en la naturaleza del trabajo a desarrollar						
16	Formación y desarrollo para el trabajo, inadecuada o de mala calidad						
17	Asistir a reuniones de trabajo						
18	Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo						
19	La actitud de mi pareja hacia mi puesto de trabajo y mi carrera profesional						
20	Tener que trabajar muchas horas al día						
21	Conflicto entre distintas tareas y demandas de mi trabajo						
22	Existencia de discriminaciones y favoritismos						
23	Tareas administrativas monótonas y "papeleo"						
24	Incapacidad para delegar responsabilidades						
25	Amenaza de despido inminente						
26	Sentirme aislado/a						
27	Falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores						
28	Escasez de personal y tasas de rotación elevadas						
29	Las demandas que mi trabajo plantea sobre la relación con mi familia (pareja/hijos)						
30	Ser infravalorado/a						

Sección 5 de 7

FUENTES DE ESTRÉS EN EL TRABAJO

Las afirmaciones que se presentan a continuación son fuentes potenciales de presión. Se solicita que las califique según el grado de presión que cada una de ellas representa para usted, de acuerdo con la siguiente escala:

- 0 - Con toda evidencia no es una fuente de presión
- 1 - Con bastante evidencia no es una fuente de presión
- 2 - Con alguna evidencia no es una fuente de presión
- 3 - Con alguna evidencia es una fuente de presión
- 4 - Con bastante evidencia es una fuente de presión
- 5 - Con toda evidencia es una fuente de presión

		0	1	2	3	4	5
31	Tener que asumir riesgos						
32	Tener que cambiar de puesto para progresar en mi carrera						
33	Demasiada o muy escasa variedad en mi trabajo						
34	Tener que trabajar con gente del sexo contrario						
35	Información (feedback) inadecuado sobre mi trabajo						
36	Viajes por motivos de trabajo y estancias fuera de casa						
37	El uso inadecuado del tiempo por parte de otras personas						
38	Simplemente ser considerado/a como "jefe"						
39	Perspectivas de promoción poco claras						
40	Los efectos acumulativos de diversas tareas irrelevantes						
41	Ausencia de apoyo emocional por parte de otros fuera del trabajo						
42	Falta de medios económicos u otros recursos para desempeñar el trabajo						
43	Las demandas que el trabajo plantea en mi vida privada/social						
44	Cambios en el modo en que se me pide cómo hacer mi trabajo						
45	Simplemente estar "visible" o "disponible"						
46	Falta de ayuda en cosas concretas por parte de otros, fuera del trabajo						
47	Factores que no están bajo su control directo						
48	Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros						
49	La vida familiar con una pareja que también intenta desarrollarse profesionalmente						
50	Tener que afrontar situaciones "ambiguas" o "delicadas"						
51	Tener que adoptar un papel incómodo (tal como despedir a alguien)						
52	La ausencia de cualquier posibilidad de desarrollo de carrera						
53	Moral y clima de trabajo en la organización						
54	Lograr el nivel de desempeño que usted se marca						
55	Tomar decisiones importantes						
56	"Enfrentamientos de carácter" con otros						
57	Consecuencias de sus propios errores						
58	Oportunidades para el desarrollo profesional						
59	Ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar						
60	Tener que desarrollar su carrera a costa de la vida familiar						
61	Características de la estructura y diseño organizacional						

Sección 6 de 7

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

A continuación se presentan diferentes estrategias de afrontamiento al estrés, por lo que se solicita que responda de acuerdo la siguiente escala, lo que mejor refleje su propia forma de enfrentarse a una situación de estrés:

0 - Nunca lo hago

1 - A veces lo hago

2 - En promedio es lo que hago

3 - Siempre lo hago

		0	1	2	3
1	Me dedico a alguna tarea para distraerme y no preocuparme por la situación que me está pasando.				
2	Me esfuerzo por hacer algo para resolver la situación.				
3	Pienso que esta situación no es real, que no me pasa a mí.				
4	Tomo una bebida alcohólica para sentirme mejor.				
5	Busco apoyo emocional y afecto de alguien				
6	Me doy por vencido o me siento incapaz al no poder resolver la situación que estoy viviendo				
7	Hago todo lo posible para poder cambiar o mejorar la situación				
8	Me niego a creer lo que me está pasando				
9	Digo lo que siento y expreso mis sentimientos o mi disgusto por alguna situación				
10	Busco ayuda y consejo de otras personas				
11	Tomo medicamentos (tranquilizantes) para pasarla mejor				
12	Trato de ser positivo y aprender de las situaciones difíciles				
13	Me critico a mí mismo ahora más que antes del diagnóstico				
14	Trato de hacer un plan para saber qué hacer en mi situación				
15	Recibo y acepto el apoyo y la comprensión de alguna persona				
16	Admito que no puedo con la situación y dejo de enfrentarla				
17	Busco algo bueno o positivo de la situación que estoy viviendo				
18	Hago bromas sobre lo que me pasa				
19	Hago algo para pensar menos en mi situación				
20	Acepto esta situación como una realidad de la vida, que me toca vivir				
21	Le cuento a alguien lo que pienso y cómo me siento				
22	Trato de encontrar consuelo en una religión o creencia espiritual				
23	Busco ayuda de otras personas para saber más de la situación y recibir apoyo				
24	Aprendo a vivir con esta situación				
25	Pienso mucho en cuáles son los pasos que tendría que seguir para resolver esta nueva situación				
26	Me culpo a mí mismo por lo que me pasa				
27	Rezo, oro o medito				
28	Tomo la situación difícil con humor				

Sección 7 de 7

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 2 Modelo Brief Cope

Modelo Brief Cope Para Medir Mecanismos de Afrontamiento

BRIEF COPE PARA MEDIR MECANISMOS DE AFRONTAMIENTO
<p>1. ____ Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.</p> <p>2. ____ Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.</p> <p>3. ____ Acepto la realidad de lo que ha sucedido.</p> <p>4. ____ Recorro al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.</p> <p>5. ____ Me digo a mí mismo “esto no es real”.</p> <p>6. ____ Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.</p> <p>7. ____ Hago bromas sobre ello.</p> <p>8. ____ Me critico a mí mismo.</p> <p>9. ____ Consigo apoyo emocional de otros.</p> <p>10. ____ Tomo medidas para intentar que la situación mejore.</p> <p>11. ____ Renuncio a intentar ocuparme de ello.</p> <p>12. ____ Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.</p> <p>13. ____ Me niego a creer que haya sucedido.</p> <p>14. ____ Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.</p> <p>15. ____ Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.</p> <p>16. ____ Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.</p> <p>17. ____ Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.</p> <p>18. ____ Busco algo bueno en lo que está sucediendo.</p> <p>19. ____ Me río de la situación.</p> <p>20. ____ Rezo o medito.</p> <p>21. ____ Aprendo a vivir con ello.</p> <p>22. ____ Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.</p> <p>23. ____ Expreso mis sentimientos negativos.</p> <p>24. ____ Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.</p> <p>25. ____ Renuncio al intento de hacer frente al problema.</p> <p>26. ____ Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.</p> <p>27. ____ Me echo la culpa de lo que ha sucedido.</p> <p>28. ____ Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.</p>

Fuente: Cope – 28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief Cope (González; Morán & Landero, 2009)

Elaboración: Carlos Augusto Haro Peñafiel