

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE CUENCA**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO**

*Trabajo de titulación previo  
a la obtención del título de Licenciada  
en Psicología del Trabajo*

**PRÁCTICA DE INVESTIGACIÓN:**

**“ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS  
LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA OPERATIVA DE LA  
GUARDIA CIUDADANA DEL CANTÓN CUENCA, DURANTE EL  
PERÍODO MAYO-SEPTIEMBRE 2021”**

**AUTORA:**

**KARLA MABEL GARCÍA PINOS**

**TUTOR:**

**LCDO. GUIDO PAÚL FLORES SISALIMA, MGST.**

**CUENCA - ECUADOR**

**2021**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Karla Mabel García Pinos con documento de identificación N° 0107154171, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA OPERATIVA DE LA GUARDIA CIUDADANA DEL CANTÓN CUENCA, DURANTE EL PERÍODO MAYO-SEPTIEMBRE 2021”**, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: *Licenciada en Psicología del Trabajo*, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, diciembre de 2021.



Karla Mabel García Pinos

C.I. 0107154171

## CERTIFICACIÓN

Yo, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA OPERATIVA DE LA GUARDIA CIUDADANA DEL CANTÓN CUENCA, DURANTE EL PERÍODO MAYO-SEPTIEMBRE 2021”**, realizado por Karla Mabel García Pinos, obteniendo la *Práctica de Investigación* que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, diciembre de 2021.



Lcdo. Guido Paúl Flores Sisalima, Mgt.

C.I. 0301648515

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Karla Mabel García Pinos con documento de identificación N° 0107154171, autora del trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA OPERATIVA DE LA GUARDIA CIUDADANA DEL CANTÓN CUENCA, DURANTE EL PERÍODO MAYO-SEPTIEMBRE 2021”**, certifico que el total contenido de la *Práctica de Investigación*, es de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Cuenca, diciembre de 2021.



Karla Mabel García Pinos

C.I. 0107154171

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su amor y bondad que no tienen fin, me permite sonreír ante este logro que es el resultado de su ayuda, gracias padre amado, por demostrarme que sigues siendo quien tiene todas las respuestas y al que necesito siempre para tomar una decisión.

Dedico con todo mi amor y corazón este trabajo de titulación final a mi querida familia y principalmente a mi madre, Cecilia Pinos pues sin ella no lo habría logrado, su bendición a lo largo no solo de mi carrera universitaria, sino de mi vida, me protege y me lleva por el camino del bien, por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y sacrificio, nunca podré terminar de pagarte, eres el más grande aliciente para el cumplimiento de todos mis objetivos, gracias por ayudarme a hacer mis sueños realidad.

A mi padre Carlos García quien dejó este mundo para transformarse en mi angelito, gracias por cada palabra que salió de su boca, porque, aunque en tan grande distancia, no me ha dejado sola un segundo, gracias por haberme dejado su mejor enseñanza, la valentía, sé que ahora se encuentra muy orgulloso de su hija, gracias por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida.

A mi hermana y mejor amiga Tania Pinos, han sido fundamental sus palabras de aliento únicas, su amor recibido, gracias por cada día que te preocupaste por mi avance y desarrollo de esta tesis, es simplemente único.

**Karla Mabel García Pinos**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi madre, eres mi gran orgullo y motivación, tienes la capacidad de librar mi mente de todas las adversidades que se presentan, me impulsas cada día a superarme en la carrera de ofrecerte siempre lo mejor, muchas gracias madre porque sin tu ayuda no habría logrado desarrollar con éxito, este proyecto de grado.

A mi prima querida Mónica Fajardo, por su paciencia y ayuda incondicional, por motivarme y ayudarme hasta donde sus alcances lo permitían.

Agradezco a mi tutor de tesis, Mgtr, Paúl Flores, por el tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración de este documento, por haber estado siempre atento a mis dudas, por su gran disposición y sus conocimientos, por el cariño a sus estudiantes y sobre todo su amor al conocimiento.

A esa persona que me permitió formar parte de su experiencia, aquel que me brindó la oportunidad de llevar a cabo mi proyecto de titulación y que una sonrisa final siempre daba respuesta a mis preguntas, Psico. Paúl Moscoso P.

A mi pequeño ser de amor de cuatro patitas que conmigo se desveló las noches que eran necesarias para culminar este proyecto, Boni.

Finalmente hago presente mi agradecimiento y gran afecto hacia ustedes, docentes de la Universidad Politécnica Salesiana, personas de gran sabiduría, por sus enseñanzas y conocimientos brindados a sus estudiantes.

**Karla Mabel García Pinos**

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación fue realizado para conocer los factores que provocan estrés laboral en los servidores y como este impacta en el compromiso y motivación de la Institución, basándome en los resultados obtenidos, se pudo corroborar que los niveles de estrés laboral no son altos, así mismo existe una minoría de falencias para el cumplimiento de funciones de los mismos, lo que nos lleva, a determinar las conclusiones y recomendaciones correspondientes, las mismas que, serán de gran utilidad para la toma de decisiones y el bienestar del personal de la institución.

## **Abstract**

The present research work was carried out to know the factors that cause work stress in the servers and how this impacts on the commitment and motivation of the Institution, based on the results obtained, it was possible to corroborate that the levels of work stress are not high, similarly, there is a minority of shortcomings for the fulfillment of their functions, which leads us to determine the corresponding conclusions and recommendations, which will be very useful for decision making and the well-being of the staff of the company institution.

## **PALABRAS CLAVES TEMÁTICAS.**

ESTRÉS - ESTRÉS LABORAL

DESEMPEÑO –

AGOTAMIENTO – MOTIVACIÓN

SERVIDORES – COMUNICACIÓN

# Contenido

1. Planteamiento del problema .....	1
2. Justificación.....	2
3. Factibilidad.....	2
4. Beneficios.....	2
5. Pregunta de investigación.....	3
6. Objetivos .....	3
6.1. Objetivo General .....	3
6.2. Objetivo específico:.....	3
7. Hipótesis .....	3
7.1 Hipótesis General.....	3
7.2 Hipótesis específicas .....	4
8. Marco Teórico .....	4
8.1 Estrés.....	4
8.2 ¿Qué es el estrés laboral? .....	5
8.3 Estrés ocupacional .....	5
8.4 Estrés organizacional .....	6
8.5 La teoría de Hans Selye .....	6
8.6. Fases de estrés laboral.....	7
8.6.1. Fase de alarma: .....	7
8.6.2. Fase de resistencia: .....	7
8.6.3. Fase de agotamiento:.....	7
8.7 Factores moduladores de estrés.....	7
8.7.1. Patrón de conducta tipo A o tipo B.....	8
8.7.2. Locus de control .....	8
8.7.3. Estilos de afrontamiento .....	8
8.7.4. Introversión/ extroversión.....	9
8.7.5. Autoestima.....	9
8.7.6. Motivación y grado de satisfacción .....	9
8.8 Niveles de estrés .....	10
8.8.1. Episódico .....	10
8.8.2. Agudo .....	10
8.8.3. Crónico .....	10
8.9 Tipos de estrés .....	10
8.10 ¿Como diagnosticar el estrés laboral?.....	11

8.11 Enfoques para medir el estrés laboral .....	11
8.11.1. Enfoques personalizados. ....	12
8.11.2. Enfoques compuestos.....	12
8.11.3. Enfoques globales o integradores.....	13
8.12 Estresores Laborales. ....	13
8.12.1. Factores ambientales.....	13
8.12.2. Factores organizacionales.....	14
8.12.3. Factores individuales .....	15
8.13. Consecuencias del estrés laboral.....	18
8.14 Consecuencias psicológicas. ....	19
8.15. Consecuencias para la empresa.....	20
8.16 Desarrollo del episodio de tensión y estrés.....	24
8.17 Manejo de estrés laboral. ....	25
8.18 Estrategias para manejar el estrés.....	28
8.19 Tratamiento para los empleados que sufren estrés laboral.....	32
9. Marco metodológico.....	33
9.1 Técnicas e instrumentación .....	33
9.2 Técnicas Instrumentos .....	33
9.3 Unidad de análisis. ....	34
9.4 Metodología de levantamiento de datos. ....	34
9.5 Población y muestra.....	34
9.6 Muestreo Probabilístico.....	35
9.7 Alcance.....	35
9.8. Diseño del instrumento.....	36
9.8.1. Instrumento .....	36
9.8.2. Ítems por cada factor del estrés laboral. ....	36
9.8.3. Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS.....	37
9.9. Administración del instrumento. ....	37
9.10. Autorización para la aplicación. ....	37
9.11. Cronograma de Aplicación.....	37
10. Procesamiento y análisis de resultados. ....	38
11. Diagrama de frecuencias y graficado. ....	39
12. Conclusiones. ....	71
13. Recomendaciones.....	72
14. Cronograma de Actividades.....	75
15. Presupuesto .....	76

16. Referencias.....	77
17. Anexos.....	79

## Índice de tablas.

<b>Tabla 1. Consecuencias del estrés.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 2 Ítems por cada factor del estrés laboral.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 3. Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de medición de estrés laboral de la OIT-OMS. ....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 4. Cronograma de aplicación de la escala de estrés laboral. ....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 5. Distribución de 109 servidores según el sexo.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 6. Distribución según la edad de los servidores. ....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 7. Distribución de 109 servidores según el tiempo que laboran en la institución.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 8. Distribución de 109 servidores según el estado civil. ....</b>	<b>42</b>

## Índice de gráficos

<b>Gráfico 1. Distribución según el sexo del servidor.</b> .....	39
<b>Gráfico 2. Distribución según la edad de los servidores.</b> .....	41
<b>Gráfico 3. Tiempo que laboran en la institución.</b> .....	42
<b>Gráfico 4. Estado civil de los servidores.</b> .....	43
<b>Gráfico 5. Estrés general en la institución.</b> .....	43
<b>Gráfico 6. Promedio en porcentaje de estrés laboral por dimensiones.</b> .....	44
<b>Gráfico 7. Distribución de 109 servidores. ¿El que no comprenda las metas y la misión de la empresa me causa estrés?</b> .....	45
<b>Gráfico 8. Distribución de 109 colaboradores. ¿El que la forma en la que trabaja la empresa no sea clara me estresa?</b> .....	46
<i>Gráfico 9. Distribución de 109 colaboradores. ¿Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño?</i> .....	47
<i>Gráfico 10. Distribución de 109 servidores. ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?</i> .....	48
<b>Gráfico 11. Distribución de 109 servidores. ¿El rendirle informes a mis superiores y subordinados me estresa??</b> .....	50
<i>Gráfico 12. Distribución de 109 servidores. ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?</i> .....	51
<b>Gráfico 13. Distribución de 109 servidores. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?</b> .....	52

<i>Gráfico 14. Distribución de 109 servidores. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí me causa estrés?</i> .....	53
<i>Gráfico 15. Distribución de 109 servidores. ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?</i> .....	54
<i>Gráfico 16. Distribución de 109 servidores. ¿El no tener un espacio privado en el trabajo me estresa??</i> .....	55
<i>Gráfico 17. Distribución de 109 servidores. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa??</i> .....	56
<i>Gráfico 18. Distribución de 109 servidores. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea imitado me estresa?</i> .....	58
<i>Gráfico 19. Distribución de 109 servidores. ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?</i> .....	59
<i>Gráfico 20. Distribución de 109 servidores. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés??</i> .....	60
<i>Gráfico 21. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?</i> .....	61
<i>Gráfico 22. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi supervisor no me respete me estresa?</i> .....	62
<i>Gráfico 23. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal me estresa?</i> .....	63
<i>Gráfico 24. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?</i> .....	64
<i>Gráfico 25. Distribución de 109 servidores. ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabora estrechamente me causa estrés?</i> .....	65
<i>Gráfico 26. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?</i> .....	66
<i>Gráfico 27. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?</i> .....	67

*Gráfico 28. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés? ..... 68*

*Gráfico 29. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando es necesario me causa estrés? ..... 69*

## **1. Planteamiento del problema.**

En la actualidad, son cada vez mayores las demandas y exigencias a las cuales se enfrentan las personas en sus puestos de trabajo. De hecho, los actuales ritmos de trabajo repercuten significativamente sobre el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores; llegando incluso al punto de provocar una serie de reacciones estrechamente relacionadas al estrés laboral. Evidentemente, el estrés laboral dificulta la ejecución de ciertas tareas y actividades de trabajo, lo que, al presentarse de forma constante, se convierte en un problema para el trabajador, por lo cual repercute también sobre la organización. Cuando un trabajador experimenta estrés laboral, esto podría afectar también su nivel de satisfacción laboral, es decir, el grado de conformidad de la persona con respecto a su entorno de trabajo.

La institución Guardia Ciudadana de Cuenca desempeña labores tales como controlar los espacios públicos de la ciudad de Cuenca, prestando sus servicios de apoyo, control, y auxilio inmediato. Los colaboradores se encuentran expuestos a sentimientos de frustración, impotencia y se enfrentan a riesgos de diferente índole, en el desgaste ocasionado por afrontar estas situaciones queda comprometida su salud integral ya que son ellos quienes controlan el espacio público, apoyando cualquier desastre natural y colaboran con la población mediante acciones solidarias de apoyo.

El estrés hoy en día es una problemática que afecta al campo laboral a nivel productivo, los factores de riesgo en el trabajo, las presiones, los problemas económicos, problemas familiares, la susceptibilidad del individuo y otros aspectos son los responsables del estrés, los mismos que están afectando una sociedad laboral.

Es por aquello que se llevará a cabo la presente investigación y además se plantearán estrategias de mejora continua, lo cual beneficiará en un futuro el desempeño laboral de los colaboradores.

## **2. Justificación**

La presente investigación es de gran importancia ya que pretende conocer los factores estresores. Sabemos que el estrés laboral es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, como puede ser el cansancio o fatiga que no se alivia hasta que con el tiempo pasa a mayores. Esto a las empresas les causa pérdidas que pueden ser enormes, comenzando por el ausentismo, los accidentes laborales, las bajas médicas, el descenso en la productividad, el desánimo y el abandono de la profesión, el inadecuado clima laboral los conflictos del trabajo, es por aquello que trato de reflejar como el recurso humano ha ido adquiriendo una gran importancia en el mundo empresarial como elemento diferenciador de las empresas y un factor determinante del éxito empresarial, con el objeto de destacar aquellos aspectos que me han parecido más relevantes y además aportar estrategias que contribuyan a la mejora de desarrollo de las personas en la realización de su actividad laboral.

Las experiencias de estrés se dan por una serie de situaciones ambientales o personales que pueden considerarse fuentes de estrés o estresores, esas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés. Así mismo este proyecto de investigación busca dar a conocer la importancia del estrés, además los colaboradores tendrán la oportunidad de conocer estrategias para hacer frente a posibles problemas.

## **3. Factibilidad**

Es posible realizar el presente proyecto de investigación ya que existe el apoyo de la institución, colaboración de los directivos y servidores, recursos económicos, tecnológicos, tiempo y bibliografía necesaria.

## **4. Beneficios**

Los resultados permitirán desarrollar planes de mejora continua e intervención para disminuir los índices de estrés en a los colaboradores y a la institución, adicionalmente esto

redundará en generar estados de bienestar de los colaboradores y aportar en un desempeño as adecuado.

## **5. Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los factores que influye en el estrés laboral en la Institución Guardia Ciudadana de Cuenca en el periodo Mayo-septiembre 2021?

## **6. Objetivos**

### **6.1. Objetivo General**

- Determinar los factores que infieren en el estrés laboral de los colaboradores de la institución Guardia Ciudadana de Cuenca mediante la aplicación de herramientas y técnicas y el respectivo análisis durante el período Mayo-Septiembre 2021.

### **6.2. Objetivo específico:**

- Conocer el nivel y las consecuencias de estrés laboral de los colaboradores de la institución Guardia Ciudadana de Cuenca en el período Mayo-Septiembre 2021.
- Aplicar las herramientas e instrumentos necesarios para conocer los factores estresores.
- Plantear posibles estrategias de enfrentamiento en caso de que la institución requiera llevar a cabo dentro de la institución Guardia Ciudadana de Cuenca.

## **7. Hipótesis**

### **7.1 Hipótesis General**

H1: El estrés laboral influye de manera directa en el desempeño laboral de cada colaborador y por lo tanto provoca un bajo rendimiento de la institución.

## **7.2 Hipótesis específicas**

H2: La falta de equipos de seguridad afecta el desempeño laboral provocando estrés laboral en los colaboradores.

H3: La falta de organización y comunicación impide el cumplimiento de metas y se expone a un bajo rendimiento, conflictos laborales, atrasos, ausentismos, desmotivación, preocupaciones, entre otros problemas.

## **8. Marco Teórico**

### **8.1 Estrés**

El término estrés se ha convertido en un vocablo habitual de nuestra sociedad actual, con el grave error de su normalización. El estrés es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna y prácticamente en todos los grupos poblacionales se está produciendo un aumento del estrés. Un mal abordaje de estrés desencadena enfermedades y agrava las que no produce.

En general el estrés ha sido conceptualizado de tres maneras:

1. Como un conjunto de estímulos (Cannon, 1932; Holmes y Rahe, 1967). Existen ciertas condiciones ambientales que nos producen sentimientos de tensión y se perciben como amenazantes o peligrosas. Se denominan estresores.

2. Como una respuesta. Este enfoque se centra en cómo reaccionan las personas ante los estresores. (Selye, 1960). Esta respuesta se entiende como un estado de tensión que tiene dos componentes: el psicológico (conducta, pensamientos y emociones emitidos por el sujeto) y el fisiológico (elevación del aurosal o activación corporal).

3. Como un proceso que incorpora tanto los estresores como las respuestas a los mismos y, además añade la interacción entre la persona y el ambiente (Lazarus y Folkman, 1986). Esta transacción supone una influencia recíproca entre la persona y el

medio. El determinante crítico del estrés es como la persona percibe y responde a diferentes acontecimientos.

## **8.2 ¿Qué es el estrés laboral?**

El estrés laboral se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene “alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo. (Osorio, 2017, p.82).

Patlán, 2019 señala que: El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla.

Por su parte, Cooper, Sloan y Williams señalan que el estrés laboral es una fuerza que conduce a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo.

De acuerdo con la OIT, el estrés laboral es la reacción que puede tener un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar las situaciones de trabajo. Esta situación se agrava cuando el trabajador siente que no recibe el suficiente apoyo de sus supervisores y compañeros de trabajo, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

## **8.3 Estrés ocupacional**

Es el estrés producido por las características del puesto de trabajo, presentes en el lugar de trabajo, las cuales hacen que una ocupación genere una mayor o menor tensión en el trabajo.

#### **8.4 Estrés organizacional**

Se refiere al conjunto de respuestas del trabajador frente a situaciones de trabajo que provocan un detrimento de su salud en los ámbitos fisiológico, psicológico, emocional y conductual, y que también tiene efectos en la organización. Todo esto como resultado y consecuencia de una valoración real o imaginaria en la que el trabajador percibe que las exigencias de la situación exceden sus capacidades, sus habilidades, sus recursos y su tiempo, provocando una sensación de pérdida de control y la presencia de comportamientos disfuncionales. (Patlán, 2019)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su documento “la organización del trabajo y del estrés”, define el estrés laboral como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

El estrés tiene un componente situacional. En primer lugar, hay que señalar que el estrés laboral tiene un carácter situacional. Es decir, el nivel de estrés laboral depende de las condiciones de trabajo. Distintas condiciones de trabajo redundan en niveles distintos de estrés. (La Costa, 2019)

#### **8.5 La teoría de Hans Selye**

El síndrome general de adaptación (SGA), (Selye, 1960, 1973, 1982). El SGA es la forma en la que un organismo se moviliza así mismo cuando se enfrenta a un estresor. Para afrontar cualquier aumento de las demandas realizadas sobre él, el organismo responde de forma estereotipada, que implica una activación del eje hipotálamo- hiprófiso- suprarrenal y del sistema nerviosos autónomo. (La Costa, 2019)

## **8.6. Fases de estrés laboral**

**8.6.1. Fase de alarma:** el organismo responde ante una situación de estrés con una primera respuesta denominada choque, seguida de una anti choque.

**8.6.2. Fase de resistencia:** si el estímulo persiste, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuye su intensidad y el individuo intenta reestablecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante. El organismo se adapta y mantiene un cierto equilibrio.

El resultado de una resistencia prolongada al estrés es la aparición de una serie de enfermedades como las úlceras pépticas, las colitis ulcerosas, el asma bronquial, etc.

Cuando la capacidad de resistencia disminuye y se agota el organismo entra en la siguiente fase.

**8.6.3. Fase de agotamiento:** intentara utilizar todos los medios de los que dispone para combatir los estímulos estresantes, pero si el organismo no es capaz de adaptarse y el estresor es suficientemente prolongado y severo, llegare el agotamiento y reaparecerán los síntomas característicos de la fase de alarma y la vida del organismo estará amenazada.

Esta fase es la más grave si no se corrige y es la causante de enfermedades graves.

## **8.7 Factores moduladores de estrés.**

Existen distintos aspectos de tipo individual que pueden contribuir a que la persona sea más vulnerable al estrés o, por el contrario, afronte con éxito una situación estresante o amortigüe sus consecuencias. Es necesario especificar que dichos rasgos de personalidad pueden variar a lo largo de historia vital del individuo.

### ***8.7.1. Patrón de conducta tipo A o tipo B.***

La personalidad tipo A es la que más se relaciona con el estrés. Son individuos que se destacan por su impaciencia, esfuerzo por el logro, interés desmesurado por la perfección, competitividad e implicación excesiva con el trabajo (hasta el punto de considerarlo el centro de su vida). Según diversos estudios este tipo de patrón se relaciona directamente con el padecimiento de enfermedades coronarias y el estrés, ya que son individuos con alta autoexigencia que fuerzan a su organismo en exceso. Contrariamente los de personalidad tipo B son individuos que pueden mostrar el mismo interés por el éxito y el mismo nivel de aspiraciones y logros que los de Tipo A, pero sin llegar a experimentar niveles tan elevados de estrés que puedan resultar nocivos para el organismo. No se trata de un rasgo estático de personalidad sino de un estilo de comportamiento ante las situaciones que se presentan.

### ***8.7.2. Locus de control***

Las propias acciones (locus interno) asumen que sus propias decisiones y acciones influyen en el entorno y condicionan los resultados.

Al percibir que poseen mayor control y responsabilidad:

- Afrontan la situación.
- Se preparan y buscan soluciones.
- Experimentan menos amenaza y estrés.

Fuerzas externas (locus externo) como la suerte y el destino o las decisiones de los demás, son las que controlan los acontecimientos vitales. Por tanto, se sienten menos capaces o incitados a afrontar la situación.

### ***8.7.3. Estilos de afrontamiento***

Son la disposición específica del individuo para hacer frente a las situaciones estresantes. Los estilos de afrontamiento que favorecen la respuesta de estrés son:

- Percibir como amenazantes las situaciones ambiguas.
- Negar el acontecimiento no quererlo aceptarlo.
- Intentar evitar la situación estresante.
- Auto culparse de lo que sucede.
- Afrontar la situación de una forma irracional o impulsiva.

#### ***8.7.4. Introversión/ extroversión.***

Las personas introvertidas suelen reaccionar más negativamente y sufren mayor tensión en una situación conflictiva que las extrovertidas, ya que estas últimas son capaces de expresar sus emociones y necesidades de un modo más positivo, siendo además más receptivos al apoyo social.

#### ***8.7.5. Autoestima.***

Es una variable de tipo psicológico y aprendida a lo largo del desarrollo de la persona. Los individuos con alta autoestima consideran que disponen de los recursos necesarios que hacer frente a las situaciones que se los presenta, e incluso si no consiguen una solución factible, les protege del sentimiento de fracaso personal.

#### ***8.7.6. Motivación y grado de satisfacción***

La motivación es el conjunto de necesidades, deseos y propósitos que impulsan al individuo una meta. Los individuos realizan un trabajo por diversos motivos, cubrir las necesidades básicas (vivienda, alimentación...), expectativas económicas (comprar una casa fuera de la ciudad...), de éxito profesional y reconocimiento, relacionarse con otras personas, etc. Cuando alcanzamos nuestras metas o propósitos hay un alto grado de satisfacción y nos sentimos altamente motivados, lo cual contribuye a la reducción del estrés. (La Costa, 2019)

## **8.8 Niveles de estrés**

### **8.8.1. Episódico**

Existen individuos que padecen de estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas están desordenadas que siempre parecen estar inmersas en la crisis y el caos. Van siempre corriendo, pero siempre llegan tarde, no parecen ser capaces de organizar su vida y hacer frente a las demandas y las presiones que ellos mismo se infligen y reclaman toda su atención.

### **8.8.2. Agudo**

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado, es agotador.

### **8.8.3. Crónico**

Mientras que el estrés agudo es estimulante y excitante, el estrés crónico no. Es un estrés creciente destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio feliz o es un trabajo no deseado. Es el estrés, de los problemas interminables, económicos, políticos, tensiones, religiosas, etnias. (Valdivieso, 2018, p. 23-40)

## **8.9 Tipos de estrés**

Aparecen así, los conceptos de eustrés y distrés.

El primero de ellos el eustrés, correspondería al estrés positivo (bueno) constructivo, agradable, y bueno.

Es el eustrés el responsable de la evolución humana, en parte es necesario para el desempeño de nuestras funciones básicas e instrumentales, necesitamos una cierta tensión y actividad para el día a día.

El segundo tipo corresponde al distrés, es el estrés negativo (malo) destructivo y patológico, el responsable del agotamiento y productor de daños en el organismo, es en este tipo de estrés donde hay que poner las medidas preventivas para evitar su acción negativa y evitar sus terribles efectos a corto y a largo plazo.

Actualmente el concepto de estrés se conoce con el nombre de actividad biológica. La activación biológica es la respuesta natural del organismo cuando se enfrenta a novedades o demandas de su ecosistema natural y juega un importante papel en la supervivencia del individuo. (Vidal, 2019).

### **8.10 ¿Como diagnosticar el estrés laboral?**

La medición del estrés laboral se efectúa para realizar un diagnóstico o una evaluación de un trabajador o una muestra de trabajadores. El diagnóstico consiste en la identificación y la descripción de la presencia de estrés en el trabajo, bajo la consideración de sus características principales, de acuerdo con un abordaje del estrés laboral. Por su parte, la evaluación es el proceso por medio del cual se realiza la medición del estrés laboral en una organización mediante la obtención de una muestra y el uso de una metodología, en la cual se incluye el uso de uno o varios instrumentos de medición (Entrevistas, cuestionarios, test psicológicos, método de observación) para valorar el grado de estrés que presentan los trabajadores. En ambos casos se realiza una medición del estrés laboral para que, con base en los resultados obtenidos, se desarrolle una intervención (individual, grupal u organizacional) que contribuya a prevenir y/o atender las consecuencias del estrés. (Patlán, 2019 p.166)

### **8.11 Enfoques para medir el estrés laboral**

De acuerdo con Steiler y Rosnet, a fin de medir el estrés laboral debe considerarse una perspectiva de abordaje sin dejar de considerar dos aspectos centrales: a) el estrés es individual y depende, principalmente, de cómo los trabajadores se ajustan y afrontan situaciones

laborales; y b) el estrés es un proceso continuo y podrá variar en el tiempo, por lo que una sola medición no es suficiente. Estos autores recomiendan que es necesario, a fin de medir el estrés laboral, decidirse por un modelo teórico y una perspectiva de abordaje del estrés; existen tres enfoques para medir el estrés laboral: personalizados, compuestos y globales o integradores.

#### ***8.11.1. Enfoques personalizados.***

Se refieren al empleo de escalas de medición del estrés laboral para ocupaciones específicas y/o el empleo de escalas diseñadas bajo perspectivas, lo cual permita explicar el estrés laboral en ocupaciones específicas en las que se desea medir, precisamente, el estrés laboral. Dicho en otras palabras, se trata de elegir o construir los instrumentos de medición que mejor se ajusten al contexto, la población bajo estudio, los objetivos y los recursos disponibles. La principal limitación de este enfoque es que necesita de una fase de preparación significativa, lo cual requiere de tiempo. Por ejemplo, una entrevista requerirá de mayor tiempo que la aplicación de una escala psicométrica.

#### ***8.11.2. Enfoques compuestos.***

Este enfoque pretende medir, al menos, tres dimensiones acerca del estrés laboral: a) factores estresantes (estresores laborales); b) efectos psicológicos o fisiológicos individuales y efectos organizacionales; y c) factores mediadores o moderadores que se refieren a características individuales que influyen en la relación entre los estresores y los efectos del estrés. La ventaja de este enfoque es que la medición toma en cuenta los principales componentes del estrés laboral, los cuales pueden integrarse en un instrumento de medición. Se trata de un enfoque que proporciona una retroalimentación completa y uniforme. Bajo este enfoque se puede realizar un seguimiento longitudinal a un individuo o a un grupo en la organización, y aportar resultados de estrategias o intervenciones implementadas en la organización.

### ***8.11.3. Enfoques globales o integradores.***

Se trata de un enfoque que pretende superar las limitaciones de los dos enfoques antes mencionados. Se refiere a un proceso interdisciplinario en el que participen profesionales de la psicología, la medicina y las ciencias de la organización. A fin de medir el estrés laboral bajo este enfoque se deben utilizar varias metodologías, lo que incluye entrevistas, aplicación de escalas de medición y la observación. (Patlán, 2019)

## **8.12 Estresores Laborales.**

Seyle propone este término para referirse a los agentes evocadores de una condición interna del organismo definida como estrés. Aunque un estresor pueda ocasionar altos niveles de este, por lo general se combinan para presionar al empleado en diversas.

Un hecho que casi nunca se toma en cuenta cuando se analizan los estresores en forma individual, es que el estrés es un fenómeno que se suma, el estrés va en aumento pues cada nueva presión se suma al grado de estrés del individuo. Un estresor puede parecer poco importante, pero si se adiciona a un grado de estrés alto, puede ser peligroso para el individuo.

### ***8.12.1. Factores ambientales***

Entre los factores ambientales de mayor incidencia en los empleados de una organización están:

Las incertidumbres económicas ante cambios en las políticas económicas del país provocan desconcierto e inseguridad económica y causa angustias en el individuo. El incremento en la tasa de suicidios en los habitantes de Ecuador a partir de los años 30 no ha sido casualidad. Las crisis económicas con frecuencia van acompañadas de desempleo, despidos temporales, recortes salariales, semanas laborales más cortas y demás.

La incertidumbre tecnológica como innovaciones y automatización constituyen una amenaza para las personas que representan tensión por no poseer las habilidades o experiencia

necesaria. Por consiguiente, es el factor del entorno que puede producir estrés. Las computadoras la robótica, la automatización y otras formas de innovación tecnológica representa una amenaza para muchas personas que puede provocarles el estrés.

### ***8.12.2. Factores organizacionales***

En la organización abundan los factores que pueden provocar estrés por ello resulta importante clasificar a estos factores con base a las tareas al papel, las demandas interpersonales, la estructura y el liderazgo organizacional y la etapa de la vida en la organización.

#### Las demandas de la tarea

Son factores relacionados al trabajo de unas personas y hacen referencia al diseño del trabajo individual como la autonomía, variedad de actividades, grado de automatización, las condiciones laborales y la distribución física de del espacio. Cuanto mayor sea la interdependencia entre las actividades de una persona y las actividades de otra mayor será el estrés potencial.

Por otra parte, la autonomía tiende a reducir el estrés. Mientras que factores como la temperatura, el ruido u otras condiciones físicas, ambientales son adversas pueden aumentar la ansiedad, de igual modo lo es para las personas que trabajan en espacios sobresaturados, o en un lugar visible donde las interrupciones son constantes.

#### Demandas de papel

Se refiere a las personas que sufren en función de su rol particular en la organización. Los conflictos de roles provocan expectativas difíciles de conciliar o satisfacer ya que la sobrecarga de tareas y la falta de claridad en la definición de las funciones que comprende cada puesto provocan conflictos con las expectativas del empleado, el desconocimiento del rol que va a desempeñar.

### Demandas interpersonales

Son presiones debidas a la falta de respaldo social y las malas relaciones interpersonales que pueden causar estrés, sobre todo en empleados que tienen muchas necesidades sociales.

### La estructura organizacional

Define las diferencias jerárquicas existentes en la organización existentes en la organización las reglas y normas, así como el nivel de toma de decisiones. El exceso de reglamentos y la falta de participación en decisiones que afectan al empleado son ejemplos de variables estructurales que podrían ser fuentes de estrés.

### El liderazgo organizacional

Representa el estilo administrativo de los ejecutivos de la organización. Algunos crean una cultura de tensión, temor y ansiedad, mediante el establecimiento de metas inalcanzables a corto plazo, excesivo control y despido de empleados que no se esfuerzan según lo esperado por la organización.

### **8.12.3. Factores individuales**

Las experiencias y problemas que afectan a las personas durante las horas que no trabajan pueden influir negativamente en el trabajo, entre estos factores están los problemas familiares económicos, personales y las características inherentes a la personalidad.

Los problemas familiares: las personas conceden gran valor a la familia y a las relaciones personales, es por ello que los problemas conyugales, la ruptura de una relación y los problemas de disciplina con los hijos son ejemplos de estresores que afectan a los trabajadores y que resultan muy difíciles de ser olvidados en el centro de trabajo.

Los problemas económicos: las dificultades económicas que afectan a las personas representan otra serie de problemas que generan estrés en los empleados y distraen su atención

en el trabajo. Sea cual fuera el nivel de ingreso las personas que ganan mucho parecen tener tantos problemas con su economía como quienes ganan regular o poco. En general hay personas que administran mal su dinero o que tiene necesidades o estilo de vida que exceden su nivel de ingresos.

#### Diferencias individuales.

Algunas personas prosperan en situaciones estresantes, mientras que otras sucumben a su peso. Esto se debe a las diferencias individuales que moderan la relación entre los posibles estresores y el estrés experimentado se han encontrado variables moderadoras importantes como la percepción, la experiencia laboral, el respaldo social, el punto de control y personalidad tipo A.

#### La percepción

La gente reacciona en función de la realidad que ve o que percibe, de modo que la percepción modera la relación entre una situación posible de estrés y la reacción del empleado frente a ella. Por ejemplo, una persona tiene temor de perder el trabajo porque en la empresa se está despidiendo personal, mientras otra percibe la misma situación como un reto ante una oportunidad de recibir una buena liquidación e instalar su propio negocio.

#### La experiencia laboral

Usualmente las personas con mayor experiencia laboral desarrollan mayores recursos para manejar el estrés y adaptarse a las situaciones que lo generan debido a su trayectoria de enfrentamiento de problemas y a su amplio repertorio para enfrentar situaciones laborales complejas.

#### Respaldo social

El respaldo social como relaciones positivas con los colegas y jefes pueden amortiguar el impacto del estrés, está comprobado que las personas que trabaja en un entorno social de calidez, cordialidad, respeto, y simpatía están más relajadas son más optimistas y pueden tener mayor soporte para enfrentar a los estresores.

#### El punto de control

Se refiere a lo que piensan las personas respecto al grado de control que ejercen sobre sus vidas y sobre lo que les sucede sea positivo o negativo. De modo que hay un grupo de personas que se sienten dueñas de su destino, de su éxito profesional y personal o de su fracaso, ven la vida como un despliegue de capacidades que pueden controlar, otro grupo de personas creen que la vida escapa de su control, que depende del azar, del destino de otras personas y en general de factores extremos. De manera que las personas con un punto de control interno creen que su empleo provoca menos estrés, controlan su vida y enfrentan sus retos en tanto quienes creen en el punto de control externo probablemente son más pasivos y están a la defensiva en lugar de actuar para reducir el estrés, cederán y finalmente pueden padecerlo.

#### Personalidad tipo A:

Este tipo de personalidad es característica de individuos adictos al trabajo que tienden a asumir responsabilidades propias y ajenas, con una agenda muy recargada, suelen tener prisa y ser impacientes, además son muy competitivos. Los investigadores pensaban que era más probable que los trabajadores con personalidad de tipo A experimenten estrés dentro y fuera del trabajo ya que corrían mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares y otras consecuencias, fisiológicas y psicológicas, sin embargo en recientes descubrimientos, al analizar los componentes de la conducta tipo A se ha visto que solo la hostilidad y la ira asociadas a este tipo de personalidad se relacionaban con males cardiacos, la persona que siempre está enojada es suspicaz y desconfiada es quien corre ese riesgo. Por tanto, el que una

persona sea adicta al trabajo siempre tenga prisa y sea impaciente y competitiva no significa que tenga más probabilidad de padecer cardiopatías u otra consecuencia negativa del estrés. (Atalaya, 2001, p. 25-36).

### **8.13. Consecuencias del estrés laboral**

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

En este campo de estudio existen, así mismo otras taxonomías que incluyen consecuencias de carácter más grave (hipertensión arterial, depresión, alcoholismo, ideas suicidas, úlceras gástricas, enfermedades cardiovasculares, etc. Lo que, sin duda, refleja la necesidad de atender a la cronicidad de la experiencia de estrés. Esto es, cabría, pensar tanto que reacciones del organismo como mecanismo de defensa ante estímulos estresantes y manifestaciones graves ante situaciones de estrés que el individuo no es capaz de afrontar y mantienen a lo largo de tiempo. (Otero, 2015)

Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en casos extremos, suicidio. Inclusive las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, o reducido de los rangos rasgos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones pueden tener en el ámbito de la organización un costo significativo. en forma de disminución de la eficiencia y de la efectividad. El sabotaje, el

absentismo y la rotación reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción; y un sinnúmero de variables pueden contribuir, aunque sea indirectamente a los costos del estrés.

A continuación, se muestran algunas de las manifestaciones relacionadas con el estrés; algunas de ellas tienen una relación directa; otras colaboran para que se mantenga o avance.

#### **8.14 Consecuencias psicológicas.**

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del sistema nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

- Preocupación excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- Sentimientos de falta de control
- Frecuentes olvidos
- Bloqueos mentales
- Mal humor
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- Consumo de fármacos, alcohol. tabaco.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están:

- Trastornos del sueño
- Ansiedad, miedos y fobias
- Adicción a drogas y alcohol
- Depresión y otros trastornos afectivos
- Alteración de las conductas de alimentación
- Trastornos de la personalidad

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo
- Imprecisión al hablar
- Precipitación a la hora de actuar
- Explosiones emocionales
- Voz entrecortada
- Comer excesivamente
- Falta de apetito
- Risa nerviosa

Además, todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones. En definitiva, el estrés negativo es perjudicial para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal.

### **8.15. Consecuencias para la empresa**

Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente

tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral. Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación de logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.

Son muchas las evidencias empíricas que demuestran el enorme coste humano y económico que el estrés se cobra, cada año, dentro del mundo laboral:

Los costes evidentes (enfermedad, absentismo laboral, accidentes, suicidios, muertes) representan un alto tributo. Pero también lo hacen los costes ocultos, como son la rotura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

Realmente, hablar del coste en cifras que todo esto supone a la empresa es muy difícil de determinar. Lo que sí es cierto es que un tanto por ciento muy alto de absentismo es causado por problemas relacionados directamente con el estrés. Incluso trabajadores en puestos de trabajo que sufren mucha rotación (en el sentido de que continuamente estén solicitando cambios horizontales de puesto de trabajo) probablemente estén indicando que están sometidos a un alto nivel de presión.

Otra circunstancia en este mismo sentido es el bajo rendimiento de muchos trabajadores, lo cual, en ocasiones, es el resultado de la tensión a la que se ven sometidos y que está interfiriendo en su actividad. Por tanto, entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían:

- Elevado absentismo

- Rotación elevada de los puestos de trabajo
- Dificultades de relación

El nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal. El entusiasmo, la alta productividad y creatividad, el escaso absentismo laboral y cambio de empleo son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación, proporcionando un estrés positivo. Si los niveles de estrés se elevan demasiado, la empresa tiende a operar con un estrés negativo, con todas las consecuencias que ello conlleva, como errores de juicio, baja productividad y creatividad, escasa comunicación, falta de espíritu de equipo, relaciones humanas tensas, alto grado de cambio de empleo y absentismo, acarreando un alto coste financiero y humano para la empresa. De particular importancia a la hora de establecer programas y evaluar el estrés es la identificación de signos o señales para que el empresario se plantee la existencia de una problemática de estrés e insatisfacción en la organización.

Entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones estarían:

- Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)
- Falta de cooperación entre compañeros
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo
- Necesidad de una mayor supervisión del personal
- Aumento de quejas en los clientes
- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Aumento del absentismo
- Aumento de incidentes y accidentes
- Aumento de quejas al servicio médico
- Aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos. (Del Hoyo, 2018)

**Tabla 1. Consecuencias del estrés.**

<b>Fisiológico</b>	<b>Cognitivo conductual</b>	<b>Conductual</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento del ritmo cardiaco y la presión arterial.</li> <li>• Aumento de la frecuencia respiratoria.</li> <li>• Aumento de la tensión muscular.</li> <li>• Disfunciones sexuales.</li> <li>• Incremento del azúcar en la sangre.</li> <li>• Incremento del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre.</li> <li>• Inhibición del sistema inmunológico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excesiva preocupación</li> <li>• Dificultad para concentrarse.</li> <li>• Desorientación, confusión mental.</li> <li>• Pérdida de memoria.</li> <li>• Disminución de las habilidades de solución de problemas.</li> <li>• Incremento de la emocionalidad negativa (ansiedad, ira, hostilidad, irritabilidad).</li> <li>• Aumento de la labilidad emocional.</li> <li>• Disminución de la autoestima.</li> <li>• Aumento de la susceptibilidad o vulnerabilidad interpersonal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioro de las relaciones interpersonales.</li> <li>• Agitación motora (hiperactividad)</li> <li>• Explosiones emocionales.</li> <li>• Trastornos alimentarios, comer en exceso, falta de apetito.</li> <li>• Aumento del consumo de tabaco, alcohol u otras sustancias.</li> <li>• Conflictos familiares.</li> <li>• Conductas de evitación, aislamiento, y retirada social.</li> <li>• Absentismo laboral.</li> <li>• Aumento de quejas en el trabajo.</li> <li>• Disminución del rendimiento laboral.</li> </ul>

*Nota 1 Elaborado por autor propio, 2021.*

Atalaya, 2001 considera que: El escaso control que tienen sobre sus impulsos los lleva a pensar en el abandono de su empleo, búsqueda de oportunidades para iniciarse en nuevas carreras e inclusive terminan por renunciar. Es por ello que las organizaciones necesitan

identificar los trabajos que llevan a una fatiga laboral prematura y a las personas que manifiestan algunos de los síntomas tempranos del problema.

En ocasiones será posible modificar aspectos de un trabajo que ocasionan la fatiga laboral; de otro modo, la empresa puede ayudar a los empleados a sortear las situaciones laborales del estrés. Un primer paso y muy importante del cual hablaré a continuación es examinar el estrés.

### **8.16 Desarrollo del episodio de tensión y estrés.**

La tensión o estrés se refiere al estado psicológico y fisiológico que se representa cuando ciertas características del entorno retan a la persona y producen un desequilibrio, real o percibido entre lo que se pide y la capacidad de ajustarse a ello situación que deriva en una respuesta indefinida, en situaciones de tensión las personas primero sienten alarma, después resistencia y por último cuando han consumido sus recursos sienten agotamiento.

En la etapa de la alarma las personas se enfrentan a un tensor o elemento causante del estrés, es decir a un aspecto de la situación que hace que suba la adrenalina y suba la angustia.

Los tensores incluyen los desafíos físicos como el calor o la enfermedad, así como el conflicto de roles, la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad de tareas, la incertidumbre, la competencia y otros aspectos de la situación laboral o no laboral. Si el tensor persiste las personas tratan de responder a él en la etapa de la resistencia. Podrán atacar al tensor de forma directa o usarlo para llenarse de energía y conseguir mayor productividad o creatividad. Si los tensores persisten y producen daños psicológicos o fisiológicos se presentará el agotamiento, sin olvidar que las respuestas al estrés son muy variadas, algunas personas responden con mayor productividad y creatividad.

Alguna vez habrá escuchado a algún compañero de trabajo decir: trabajo mejor cuando se me está acabando el plazo de tiempo. No puedo hacer nada productivo si no siento presión. Es probable que esta persona aproveche la tensión derivada de la presión de tiempo en forma

constructiva aumentando su productividad. Sin embargo, otras personas podrían padecer males gastrointestinales, glandulares y cardiovasculares o responder a la tensión comiendo demasiado o tomando medicamentos.

### **8.17 Manejo de estrés laboral.**

Según Martínez Selva: ante los primeros signos de estrés se analiza los agentes que lo desencadenan y mantienen. Un primer paso es saber en qué situación se encuentra uno, cuál es el origen o la fuente (exceso de trabajo, incapacidad de terminarlo a tiempo, un jefe muy exigente, un acosador).

Debe distinguirse entre el estrés y otras circunstancias, como la fatiga o los conflictos personales. Un segundo paso es enfocar el problema o la situación adecuadamente, un problema bien planteado lleva en sí mismo los principales elementos de su resolución. (Martínez Selva, 2004)

La prevención se basa en quejas específicas o en datos de absentismos, rotación de personal, bajas médicas, indicadores de salud laboral general, de clima o satisfacción laboral o procedente de la evaluación del personal. Se comienza con la identificación de los estresores: condiciones físicas, ajustes al puesto de trabajo o problemas de rol, entre otros, para actuar sobre ello.

La detección del estrés en los trabajadores y su relación con la organización del trabajo puede indicar problemas de organización que la dirección puede analizar y proceder, en su caso, a modificar: estructuras o procedimientos, variedad en las tareas, disminución en la carga de trabajo, cambios temporales de horarios, flexibilidad, claridad en los roles laborales, entre otras.

Cuando hablamos de satisfacción laboral, hace referencia a la sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, de la realización de las tareas, de la pertenencia a la organización y de conseguir objetivos y logros profesionales.

Un empleado satisfecho trabaja mejor y es más productivo, así mismo la satisfacción laboral depende de ámbitos diferentes y tiene orígenes variados. Algunas de sus fuentes pueden ser:

Intrínsecas, las relacionadas con la utilización de las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad de hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta.

Número de horas de trabajo y distribución de las mismas en la jornada.

Retribución e incentivos económicos como los sueldos y no pagas, como el estatus social, la seguridad en el empleo, posibilidad de desarrollo, etc.

Sociales, relacionados con la oportunidad de interacción con los compañeros y otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección,

Derivadas de la empresa, como la comunicación interna, las oportunidades de participación, por ejemplo, bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas.

Los factores que influyen en un mal clima laboral son semejantes a los que llevan a la insatisfacción laboral: el empleado se siente poco valorado, no está informado sobre lo que pasa en la compañía o no participa en las decisiones. Las consecuencias negativas también son las mismas como bajos rendimientos, elevados absentismos y mayor rotación.

Las principales medidas para fomentar la motivación del empleado, indicadas por Martínez Selva (2004) son las siguientes:

Salario y retribución económica

La retribución confiere estatus, calidad de vida y capacidad adquisitiva. Una de sus funciones es atraer y retener al empleado. El régimen de retribuciones tiene que ser coherente y estar acorde con las funciones que desempeñan los profesionales, con su responsabilidad, la consecución de sus objetivos y su aportación al éxito de la compañía.

Mejores condiciones de trabajo, que pueden afectar el ambiente físico como facilidades de transporte y acceso, disponibilidades de estacionamientos, comedores o cafeterías; o la disminución de la carga de trabajo o a una mejor organización, haciendo las tareas más atractivas, variadas y que supongan un reto y un esfuerzo para el profesional y que este aprenda algo siempre de ellas.

Actuaciones del desarrollo profesional.

El empleado debe percibir que puede hacer una carrera profesional en la empresa y que esas posibilidades son reales.

Reconocimiento de la tarea realizada.

Para el trabajador es muy importante el reconocimiento del trabajo bien hecho, la forma de mostrarlo posiblemente es lo de menos (carta, nota personal, teléfono, acto público), lo importante es hacerlo cuanto antes.

Beneficios e incentivos no económicos.

Las recompensas no retributivas son variadas y muchas veces son símbolos de estatus. Algunas son: el empleado del mes, comunicarles las cartas de agradecimientos de clientes satisfechos, viajes promocionales o el reconocimiento público al empleado. (Coduti, Gattás, Sarmiento, Schmid, 2013, p. 15-16).

## **8.18 Estrategias para manejar el estrés.**

Los grados de estrés entre bajos y moderados pueden ser funcionales y conducir a los empleados a un mejor rendimiento, sin embargo, los grados altos y bajos, durante periodos largos pueden causar una disminución del rendimiento, requiriendo la intervención de la gerencia.

Entre los diferentes enfoques que pudieran ser planeados para el manejo del estrés en el trabajo están:

### Enfoques individuales

Algunas estrategias individuales que han resultado efectivas incluyen las siguientes técnicas:

#### Administración del tiempo

Muchas personas con problemas de estrés no terminan lo que deben hacer en un día o en una semana, lo que si harían de administrar bien su tiempo. El trabajador organizado puede lograr el doble o más que un trabajador poco organizado. Por ello comprender pautas básicas de administración de tiempo puede ayudar a enfrentar demandas de trabajo, entre ellas tenemos:

- Llevar una agenda o elaborar un listado de actividades a realizar.
- Priorizar las actividades en orden de importancia o urgencia.
- Programar las actividades de acuerdo a las prioridades establecidas.

#### Ejercicio físico

El ejercicio físico, es una distracción mental de las presiones en el trabajo y ofrecen un medio para relajarnos así mismo los deportes no competitivos que se realizan como fuente de relajación y recreación.

## Ejercicios de relajación

Las personas aprenden a relajarse mediante técnicas como la meditación, la hipnosis, visualización, y respiración, relajación muscular etc. El objetivo es lograr la relajación profunda, que es un estado de completa tranquilidad física donde la persona se desprende del entorno inmediato, tensiones físicas, y sensaciones corporales. Unos minutos diarios de relajación profunda liberan tensiones y ofrecen a la persona una intensa sensación de paz.

## Biorretroalimentación.

Es una técnica muy usada en casos de estrés consiste en la medición electrónica de los procesos orgánicos como la frecuencia cardíaca y la tensión muscular. Las mediciones se transforman en señales (una luz o tono intermitentes) que suministran informes sobre cómo están cumpliéndose esos procesos.

## Modificación de la conducta

Se orienta a ayudar a los individuos con personalidad de tipo A para que sean menos vulnerables ante el estrés. Muchos de los rasgos que los caracterizan pueden modificarse por este sistema, por ejemplo, la intensidad de los impulsos, los plazos demasiado cortos que se autoimpone, la hiperactividad. De modo que el individuo aprende a relajarse mediante diversos métodos y luego condiciona sus reacciones emocionales positivas a los fenómenos desencadenadores de la tensión. Se modifica su conducta para que tome las cosas con calma y aprenda a relajarse frente a los estresores.

## Terapia psicológica.

Aunque parezca demasiado obvio esta opción es básica y en caso de tener las posibilidades sería lo mejor sobre todo cuando el repertorio de respuestas del individuo sea insuficiente para enfrentar el estrés. Un profesional experto en el campo puede no solo ayudar enfrentar el

problema actual sino brindar pautas para desarrollar mayores defensas y hábitos de vida más saludable.

#### Enfoques organizacionales

Los administradores pueden controlar algunos factores que contribuyen al estrés y que pueden modificarlos, entre las principales estrategias que pueden ser aplicadas por la organización están:

##### Selección y contratación del personal

Aunque algunos puestos de trabajo provocan más estrés que otros, las personas no responden igual ante situaciones estresantes. Las decisiones de selección y colocación deben tomar en cuenta lo anterior, ya que resulta más adecuado contratar solo a individuos con experiencia y que posean un mayor locus de control interno a sus empleos estresantes, pues esto puede garantizar su mejor adaptación y eficacia en el puesto.

##### Establecimiento de metas

Las investigaciones permiten concluir que las personas rinden más cuando tienen metas concretas y desafiantes, pues el empleo de las mismas puede disminuir el estrés y ser fuente de motivación. Por otro lado, las metas específicas y alcanzables clara las expectativas del rendimiento, más aún cuando se ofrece retroalimentación sobre las metas, ya que la incertidumbre sobre el rendimiento laboral real se ve reducida. En conclusión, el establecimiento de metas claras, se traduce en que los empleados sienten menos frustración, ambigüedad de roles y menos estrés.

##### Rediseño de puesto

Uno de los fines del rediseño de puesto es dar a los empleados mayor responsabilidad, más sentido al trabajo, autonomía y mayor retroalimentación etc. Lo que pueda contribuir a la

disminución de estrés. Es a través de ellos que los empleados pueden tener un mayor control de las actividades laborales y reducir su dependencia a otras.

#### Toma participativa de decisiones

El estrés de los roles es perjudicial cuando los empleados tienen incertidumbre acerca de las metas, las expectativas, los criterios de evaluación, y demás. Al participar en las decisiones que afectan su rendimiento laboral, los directivos puede aumentar el autocontrol de los empleados y reducir el estrés de los roles. Por tanto, se debería controlar el incremento de la participación de los empleados en la toma de decisiones como factor moderador del estrés en la organización.

#### Comunicación organizacional

Cuando se aumenta la comunicación formal con los empleados se reduce la incertidumbre, la ambigüedad de roles y sus conflictos. La comunicación efectiva es un medio para dar forma a las percepciones de los trabajadores, quienes en muchos casos consideran que las demandas amenazas u oportunidades no son sino una interpretación que se puede ver afectada por los símbolos y los actos que comunique la administración.

#### Programas de bienestar

El ofrecer programas de bienestar apoyados por la organización, los cuáles se concentran en la salud física y mental del empleado como medida para la frente de estrés. Entre las alternativas de bienestar para el empleado están los diversos talleres ocupacionales que lo ayudan a ocupar su tiempo libre en actividades fuera del trabajo.

#### Control del clima emocional

Por ser el cambio uno de los estresores típicos de la empresa moderna este debe ofrecer suficiente apoyo para facilitar a su personal la adaptación al cambio. Y lo consigue si propicia un clima de aprecio y reconocimiento a la dignidad personal de los empleados permitiéndoles

tomar parte de las decisiones referentes a la modificación del trabajo y la estructura de la organización. Todo lo cual ayuda al personal a aceptar el cambio y adaptarse a él, debido a que favorece el desahogo del enojo y la tensión que le provoca los nuevos sistemas de trabajo y de dirección.

Promover el apoyo social en el trabajo

Reduce la vulnerabilidad ante el estrés, es decir la empresa puede aumentar el apoyo social si favorece la cohesión de los grupos de trabajo y adiestra a los supervisores para que adopten una actitud de comprensión y ayuda con los subordinados. Según datos aportados por la investigación, el apoyo social reduce el mínimo los efectos negativos del estrés. (Atalaya, 2001, p.25-36).

### **8.19 Tratamiento para los empleados que sufren estrés laboral.**

Cada día aumenta el número de empleados que reconocen los efectos nocivos del estrés sobre la salud y productividad de sus empleados. Por ello, empiezan a impartir programas de orientación que los enseñan las técnicas del control del estrés y que proporcionan las instalaciones necesarias para actividades como el ejercicio físico, por ejemplo, conforme a los datos de la investigación, con un ejercicio adecuado, se alivia la tensión.

Desarrollar la responsabilidad social de las organizaciones

En el sentido de asumir la salud, el bienestar, la espiritualidad y el mejoramiento de la calidad de vida a su personal como una estrategia de gestión de sus recursos humanos, un factor de vital importancia, lo cual le puede dar una ventaja competitiva a las organizaciones. Las evidencias demuestran que el personal que se siente tratado con equidad, que percibe que le tratan con respeto y le brindan oportunidades de poner en práctica su talento y energía, así como las posibilidades de ascenso en el trabajo, son más productivos y cuidar el patrimonio de su empresa. (Atalaya, 1999, p.27-35).

## **9. Marco metodológico**

Para realizar la presente investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo con la finalidad de obtener información relevante sobre el estrés en la Institución Guardia Ciudadana de Cuenca. Para ello, se aplicará el instrumento de medición: la “Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS” la cual se explican con mayor detalle, posteriormente.

### **9.1 Técnicas e instrumentación**

#### Método cuantitativo

Este nos servirá para la recolección de datos que se utilizará para contabilizar, actitudes, comportamientos y otras variables con el fin de validar u oponerse a la hipótesis de un fenómeno específico mediante los datos obtenidos a través de las encuestas que se aplicarán.

#### Método inductivo

Es un método que funciona a partir de generalizaciones, apoyadas en observaciones específicas, el mismo que será utilizado a través de las técnicas de diagnóstico que permitirán conocer la problemática de la presente investigación.

#### Método estadístico

Este método ayudará en la recopilación, la representación gráfica, y la interpretación de los datos proporcionados para determinar qué factores influyen en el estrés laboral que pueda existir dentro de la institución Guardia ciudadana de Cuenca en el período Mayo-Septiembre 2021.

### **9.2 Técnicas Instrumentos**

#### Escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

La encuesta Escala de estrés laboral OIT-OMS nos servirán para obtener información válida y necesaria para conocer los factores que estarían influyendo en el estrés laboral de los

colaboradores basados en factores como, sobrecarga de trabajo, equipos de seguridad, relaciones interpersonales, desmotivación, inadecuado ambiente laboral entre otros.

### **9.3 Unidad de análisis.**

Para seleccionar una muestra lo primero es definir la unidad de análisis es decir quiénes van a ser estudiados. En este proyecto de investigación la unidad de análisis son los colaboradores del área operativa de la Institución Guardia Ciudadana de Cuenca en el periodo Mayo-Septiembre 2021. El mismo que proporcionará información de importancia para conocer la situación actual por la que están pasando en respecto al estrés laboral.

Es oportuno aplicar la escala mencionada para conocer en qué factores estaría afectando y ocasionando estrés laboral y el impacto que tiene sobre los colaboradores para poder validar o negar las hipótesis planteadas.

Se iniciará comunicando a cada colaborador la razón de la encuesta mediante un Quipux, posterior se les hará llegar un enlace que dirija a la misma esperando recibir información para proceder a la tabulación y elaborar un análisis de los resultados, y finalmente concluir con recomendaciones sobre posibles estrategias orientadas a un eficaz desempeño laboral.

### **9.4 Metodología de levantamiento de datos.**

Los datos se obtendrán a través de la encuesta de tipo analítico descriptivo, la misma que nos proporcionará la recopilación de datos para posterior, analizar, organizar tabular e interpretar.

### **9.5 Población y muestra**

Sabiendo que la población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga y la muestra es una parte de los mismos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio en el área operativa de la Guardia Ciudadana de Cuenca.

## 9.6 Muestreo Probabilístico.

Se calculará mediante un muestreo probabilístico aleatorio por destacamentos en base de una ecuación que nos indica que:

N= Tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza deseado

P= proporción de la población con la característica deseada

Q= proporción de la población sin la característica deseada

E= nivel de error dispuesto a cometer

N= tamaño de la población.

$$N = \frac{z^2(p*q)}{e^2}$$

$$N = \frac{z^2 + (z^2(p*q))}{e^2}$$

N

## 9.7 Alcance

El estudio se llevará a cabo en la Guardia Ciudadana de Cuenca realizando un estudio prospectivo es decir un estudio longitudinal en el tiempo que se diseña y comienza a realizarse en el presente, pero los datos se analizan transcurrido un determinado tiempo.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo con la finalidad de obtener un diagnóstico sobre los factores estresores de los colaboradores, la misma que servirá para recolectar la información, se aplicará la herramienta ya mencionada a un cierto número de colaboradores de la institución, realizando la técnica de un muestreo aleatorio por cada destacamento puesto a participar, entre hombres y mujeres, los mismos que corresponderán al área operativa.

## **9.8. Diseño del instrumento.**

### **9.8.1. Instrumento**

La escala tiene como autores a la OIT-OMS; fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos, los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas.

Para cada pregunta, se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según la escala: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7). Las respuestas de cada ítem se agrupan en diferentes estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes. A continuación, se presenta una tabla en la cual se indican los ítems que corresponden a cada factor:

### **9.8.2. Ítems por cada factor del estrés laboral.**

**Tabla 2 Ítems por cada factor del estrés laboral.**

<b>FACTOR</b>	<b>ITEMS</b>
Respaldo del grupo	8,19,23
Falta de cohesión	7,9,18,21
Influencia del líder	5,6,13,17
Territorio organizacional	3,15,22
Tecnología	4,14,25
Estructura organizacional	2,12,16,24
Clima organizacional	1,10,11,20

**Nota 2 Elaborado por autor propio, 2021.**

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

### **9.8.3. Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS**

**Tabla 3. Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de medición de estrés laboral de la OIT- OMS.**

<b>Niveles de estrés</b>	<b>Sumatoria</b>
Bajo nivel de estrés	-90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	+153,3

*Nota 3. Elaborado por autor propio, 2021.*

### **9.9. Administración del instrumento.**

Todo formulario para que tenga validez debe ser socializado y aprobado por la empresa.

### **9.10. Autorización para la aplicación.**

Se realizó el oficio correspondiente, para la aprobación de la escala de estrés laboral OIT/OMS, luego de ser aprobado se llevó a cabo el proceso de sensibilización y socialización, dentro de la institución Guardia Ciudadana de Cuenca. (Adjuntado en Anexo)

### **9.11. Cronograma de Aplicación.**

**Tabla 4. Cronograma de aplicación de la escala de estrés laboral.**

<b>Fecha de aplicación</b>	<b>Horario de aplicación</b>	<b>Lugar de aplicación</b>	<b>Tiempo promedio de duración</b>
04/08/2021	8:00am- 5:00pm	Destacamento Policiclos.( Avenida 12 de octubre.)	10 a 15 minutos.
09/08/2021	8:00am- 5:00pm	Destacamento 9 de octubre. (Mercado 9 de octubre.)	10 a 15 minutos.
04/08/21	8:00am- 5:00pm	Destacamento Feria Libre. (Mercado Feria Libre.)	10 a 15 minutos.
03/08/21	8:00am- 5:00pm	Destacamento Centro histórico. (Mercado 10 de agosto.)	10 a 15 minutos.

### **10. Procesamiento y análisis de resultados.**

Con los datos obtenidos a través de la “Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS” se procedió a transcribir en la herramienta Excel donde previamente se formuló una matriz de datos, para luego obtener las tablas y gráficos correspondientes de la información.

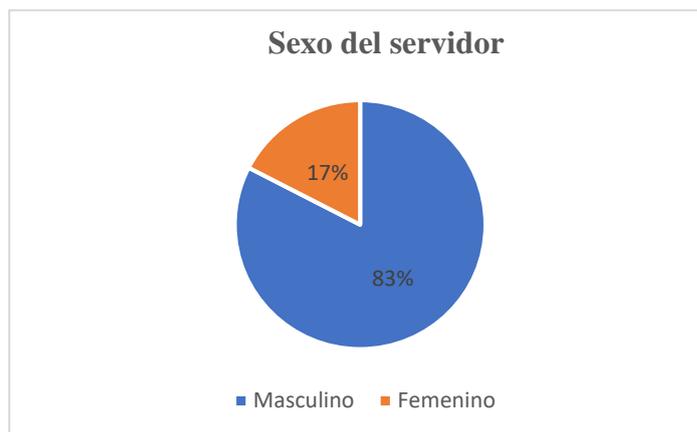
En el análisis de datos cuantitativos se presenta los resultados de la “Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS”. Cabe mencionar que para realizar el estudio y determinar los niveles de estrés, se aplicó el instrumento de medición a 109 servidores del área operativa de la Institución Guardia Ciudadana de Cuenca, los cuales el 83% son hombres y el 17% son mujeres, con una edad promedio de 31 a 40 años.

Para realizar el análisis de información sobre el estrés laboral, se inició insertando los gráficos que corresponden a los datos de los servidores tales como: sexo, edad, tiempo de trabajo y estado civil. También se determinó el nivel de estrés general en la Institución, luego se examinó los factores que mayor impacto tienen sobre el mismo y finalmente, se examinó cada uno de los ítems del cuestionario, los cuales fueron agrupados dentro del factor al cual corresponden para una mejor interpretación de la información.

#### **11. Diagrama de frecuencias y graficado.**

**Distribución de 109 colaboradores según el sexo en la Institución Guardia Ciudadana de Cuenca.**

*Gráfico 1. Distribución según el sexo del servidor.*



*Nota 4. Elaborado por autor propio, 2021.*

*Fuente 1. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

*Tabla 5. Distribución de 109 servidores según el sexo.*

<b>Sexo del servidor</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	90	83%
Femenino	19	17%
	109	100%

*Nota 5. Elaborado por autor propio, 2021.*

En la muestra predomina el sexo masculino con un 83% en relación al sexo femenino con un 17%.

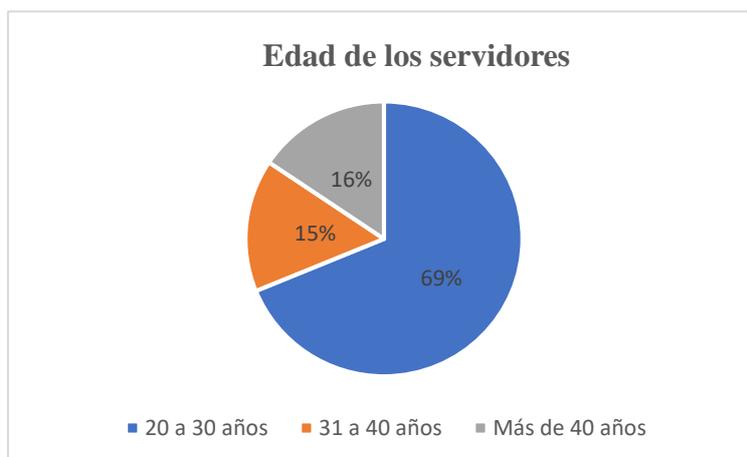
**Distribución según la edad de los servidores de en la Institución Guardia Ciudadana de Cuenca.**

*Tabla 6. Distribución según la edad de los servidores.*

<b>Edad de los servidores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
20 a 30 años	75	69%
31 a 40 años	17	15%
Más de 40 años	17	16%
	109	100%

*Nota 6. Elaborado propio de autor, 2021.*

**Gráfico 2. Distribución según la edad de los servidores.**



*Nota 7 Elaborado por autor propio, 2021.*

**Fuente 2. Escala de estrés laboral OIT-OMS.**

Predomina la edad de 20 a 30 años de los servidores con el 69%, con el 16% en el grupo con más de 40 años, y finalmente con el 15% los servidores de 31 a 40 años.

**Distribución según el tiempo que laboran en la Institución Guardia Ciudadana de Cuenca.**

**Tabla 7. Distribución de 109 servidores según el tiempo que laboran en la institución.**

Tiempo que labora en la Institución	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	81	74%
1 a 6 años	28	26%
Más de 7 años	0	0%
	109	100%

*Nota 8. Elaborado por autor propio, 2021.*

**Gráfico 3. Tiempo que laboran en la institución.**



**Nota 9. Elaborado por autor propio, 2021.**

**Fuente 3. Escala de estrés laboral OIT-OMS.**

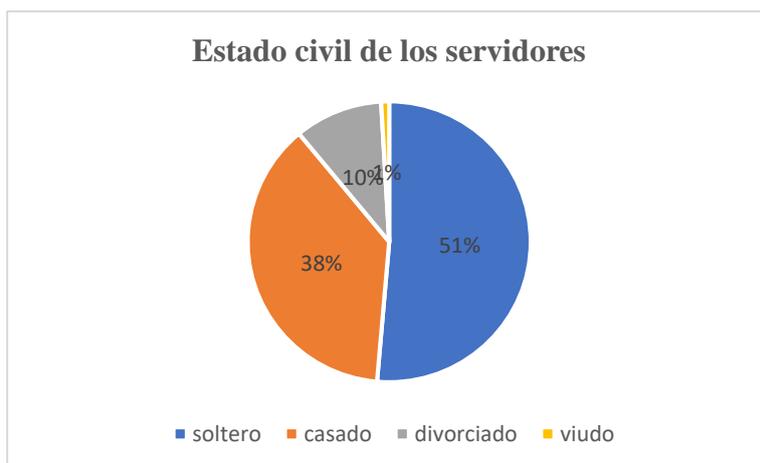
El mayor número de encuestados labora en la institución de 1 a 6 años, 74%, en el grupo de más de 7 años con el 26%.

**Distribución según el estado civil de los colaboradores en la Institución Guardia Ciudadana de Cuenca.**

**Tabla 8. Distribución de 109 servidores según el estado civil.**

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	56	51%
Casado	41	38%
Divorciado	11	10%
Viudo	1	1%
	109	100%

**Gráfico 4. Estado civil de los servidores.**



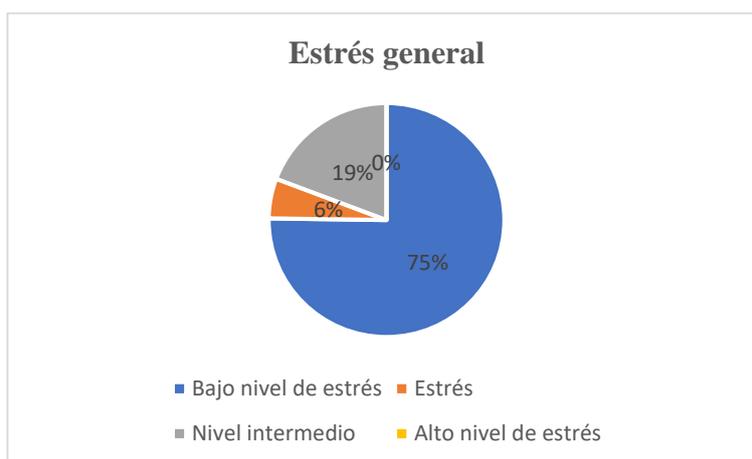
*Nota 10. Elaborado por autor propio, 2021.*

*Fuente 4. Escala de estrés laboral de la OIT-OMS.*

La mayoría de los servidores son solteros con el 51%, el 38% casados, 10% de divorciados y el 1% Viudo.

#### **Nivel de estrés general en la Institución Guardia Ciudadana de Cuenca.**

**Gráfico 5. Estrés general en la institución.**



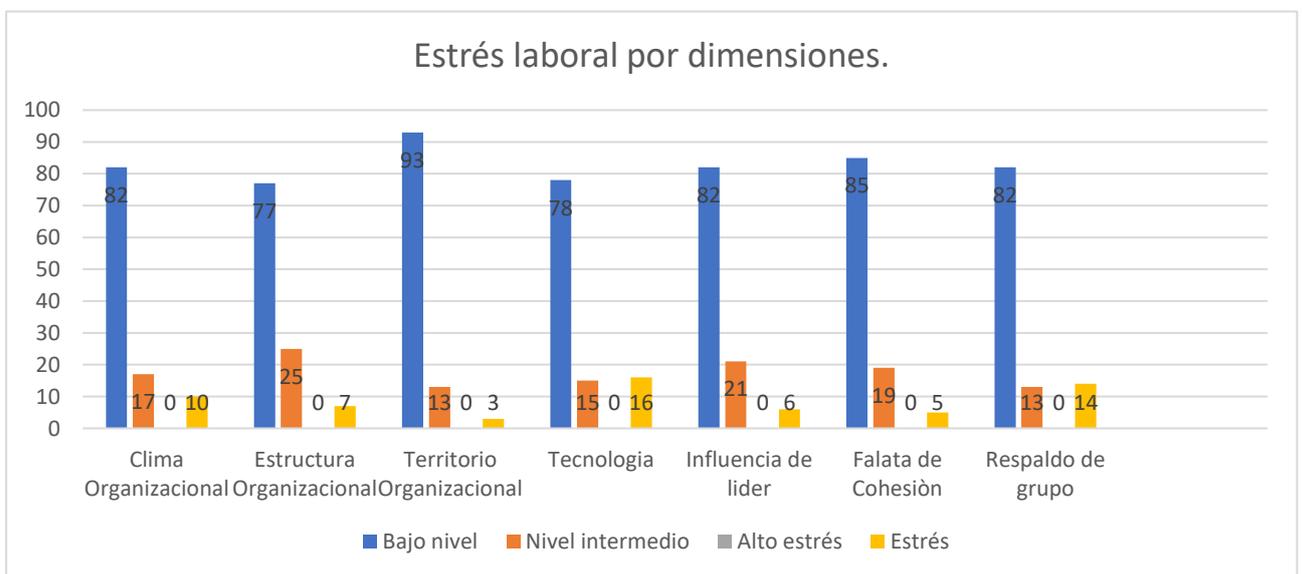
*Nota 11. Elaborado por autor propio, 2021.*

*Fuente 5. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Se puede apreciar que los niveles de estrés presentes en el personal de la institución mayoritariamente son bajos, sin embargo, un grupo minoritario muestra padecer un nivel intermedio de estrés laboral. Estos hallazgos indican que, a nivel organizacional, no existe mayor prevalencia ya que no tiene mayor impacto sobre la institución. Los bajos niveles de estrés podrían explicarse debido a que posiblemente los servidores responden de una forma eficaz y eficiente a las situaciones que podrían ser causantes de estrés. A pesar de que los niveles de estrés laboral son bajos, entre la mayoría de quienes puntuaron un nivel intermedio y superior de estrés, para un mejor análisis, en la siguiente sección se analizan los factores del estrés laboral que tienen mayor impacto sobre los servidores de la institución.

**Promedio en porcentaje por factor del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.**

*Gráfico 6. Promedio en porcentaje de estrés laboral por dimensiones.*



*Nota 12. Elaborado por autor propio, 2021.*

*Fuente 6. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Con respecto a los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS el gráfico ofrece el resumen de porcentajes por dimensiones, es

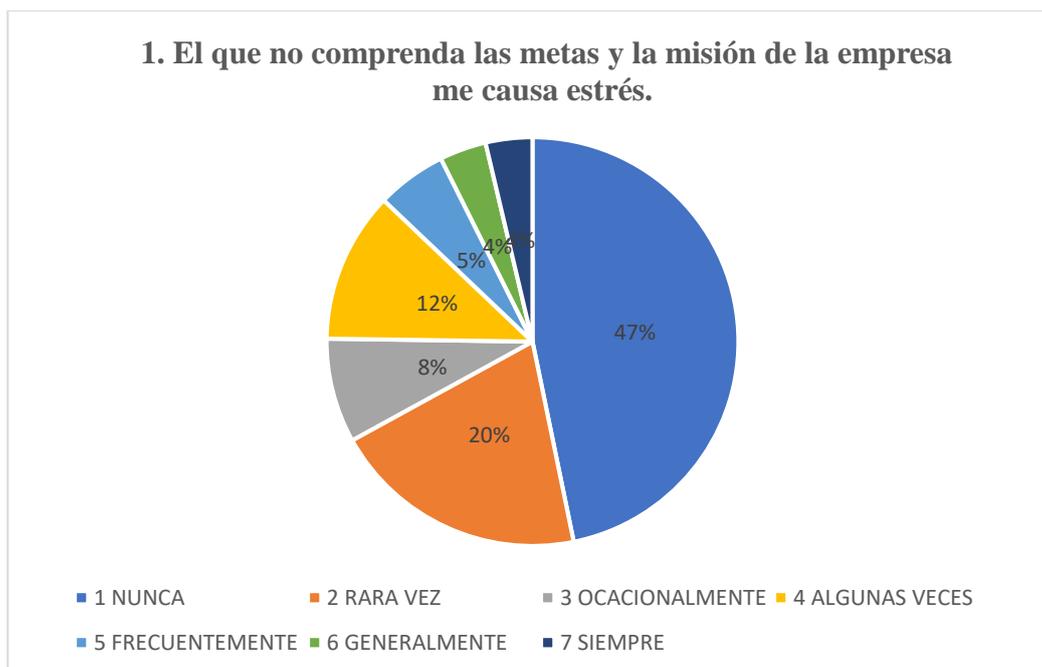
decir, los factores: “Tecnología” y “Respaldo de grupo” presentan los porcentajes más altos de estrés, puesto que se muestran con mayor frecuencia dentro de la institución. El factor que presenta el menor porcentaje es “Territorio Organizacional”. Este valor indica que los servidores de la institución se estresan con menor frecuencia con aspectos relacionados al espacio de trabajo y a la comodidad que siente la persona en su puesto. Cabe mencionar que la diferencia entre los 7 factores es poco significativa, sin embargo, nos permiten identificar sobre cuales se debe trabajar para reducir los niveles de estrés en la institución. A continuación, se expondrá un estudio detallado por cada factor del estrés laboral, incluyendo el análisis de cada ítem que lo conforma.

### **Análisis del factor “Clima Organizacional”**

Según la escala de estrés laboral OIT/OMS, el clima organizacional hace referencia a la expresión personal de la apreciación que los empleados y directivos establecen y que incurre inmediatamente en el desarrollo de la organización. Los ítems 1, 10, 11 y 20 permiten obtener una valoración sobre el nivel de estrés que causa el factor “clima organizacional.” Para un análisis más profundo se analiza a continuación los 4 ítems mencionados anteriormente.

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

*Gráfico 7. Distribución de 109 servidores. ¿El que no comprenda las metas y la misión de la empresa me causa estrés?*



*Nota 13. Elaborado por autor propio, 2021.*

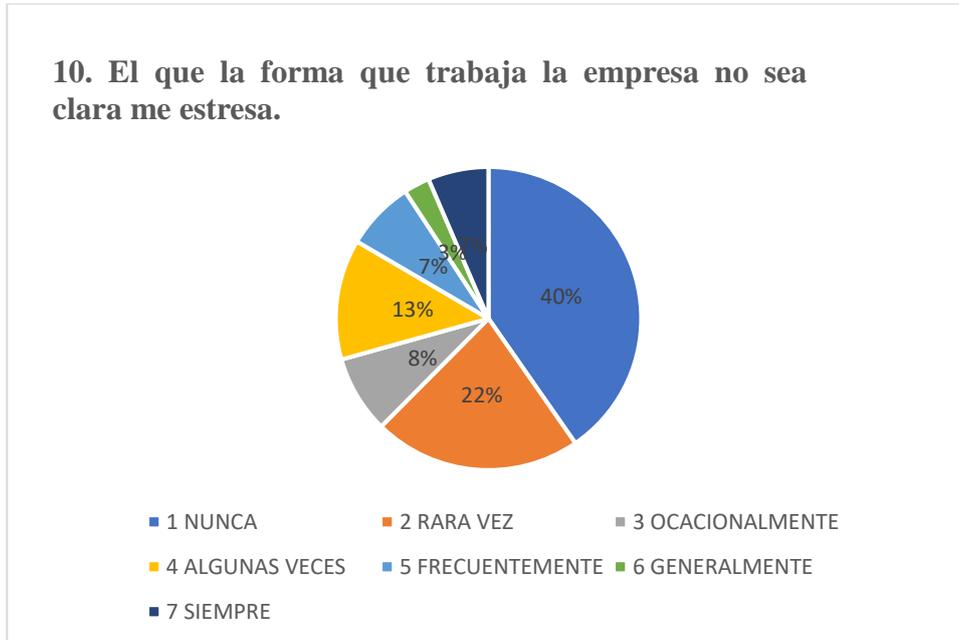
*Fuente 7. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Según el análisis de resultados se demuestra que el 47% del personal no presenta estrés por no comprender la misión y visión, mientras que una minoría, es decir el 4% experimentan estrés por tal razón. Posiblemente porque la mayoría de los servidores no están tan involucrados en el desarrollo estratégico de la institución, sin embargo, dentro del clima organizacional, comprender la misión y visión de la compañía es importante para saber cómo cada persona desde el cargo que ocupa aporta al cumplimiento de la misión, visión y de los objetivos institucionales.

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

*Gráfico 8. Distribución de 109 colaboradores. ¿El que la forma en la que trabaja la empresa no sea clara me estresa?*

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



*Nota 14. Elaborado por autor propio, 2021.*

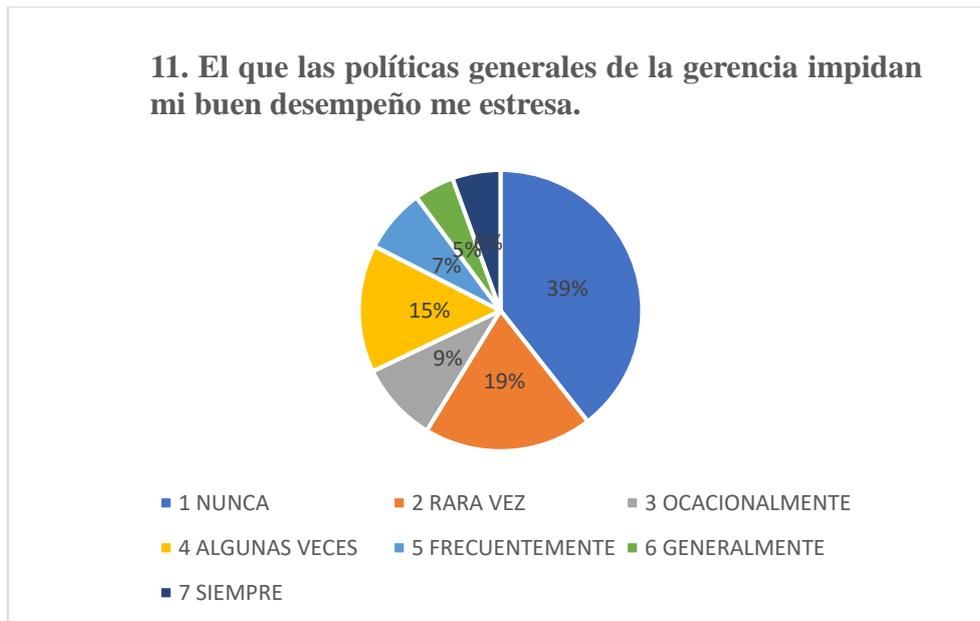
*Fuente 8. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Se evidencia en el gráfico que, para la mayoría de servidores, comprender la estrategia de la institución, evidentemente no es una fuente de estrés significativa, ya que seguramente tengan claro cuáles son los objetivos institucionales, mientras que un grupo pequeño, es decir, el 7% se estresa rara vez por esta razón, probablemente porque se requiera más comunicación interna en donde la misión, visión, valores institucionales y demás sean expuestos al personal de la institución de manera oportuna.

**Ítem 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.**

*Gráfico 9. Distribución de 109 colaboradores. ¿Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño?*

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



*Nota 15. Elaborado por autor propio, 2021.*

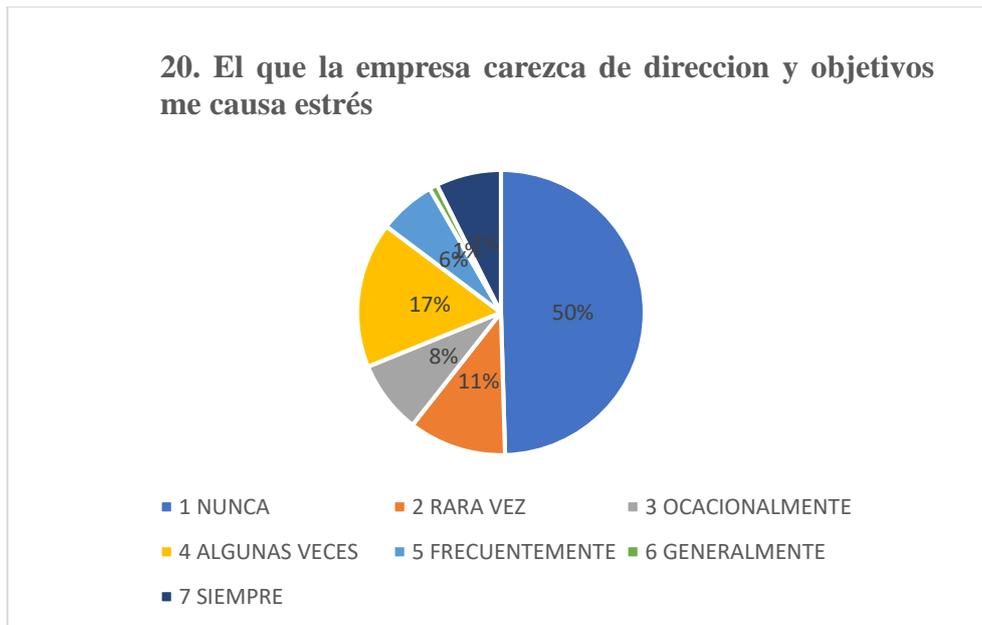
*Fuente 9. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Los resultados reflejan que, la mayoría de servidores se estresa raras veces y nunca a causa del impedimento de las políticas implementadas por la institución, mientras que un porcentaje del 6% ha experimentado estrés por esta razón, posiblemente se deba a que las políticas institucionales no hayan sido comunicadas de forma oportuna, pero a pesar de ello los bajos niveles de estrés obtenidos en este ítem seguramente sean originados ya que los reglamentos de la institución se basan en un guión básico de conductas para que su personal sea fiel a los planteamientos de la misma de forma ética, política y moral.

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

*Gráfico 10. Distribución de 109 servidores. ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?*

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



*Nota 16. Elaborado por autor propio, 2021.*

*Fuente 10. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Los resultados nos permiten apreciar que la mayoría de servidores no se estresa nunca a causa de la falta de dirección y objetivos institucionales, mientras que un grupo minoritario presenta estrés algunas veces, sin embargo, este ítem presenta valores realmente bajos de estrés, lo que se podría reflejar que la institución maneja un buen direccionamiento y busca cumplir sus objetivos, brindando estabilidad y seguridad laboral a quienes la conforman y esto se evidencia a través del crecimiento que ha tenido la misma en los últimos años.

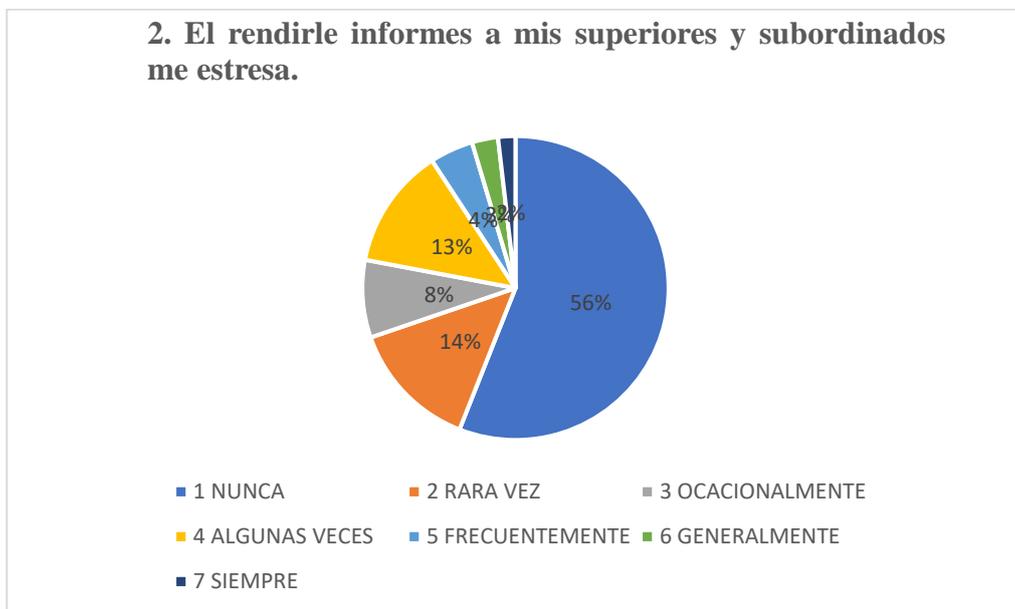
Tras analizar cada uno de los ítems del factor clima organizacional, se infiere que este puede ser un factor causante de estrés siempre y cuando existe un mal clima laboral que perjudica el bienestar del personal. Por lo tanto, los resultados indican de forma general que, en la institución, el clima organizacional raras veces puede ser causa de estrés, sin embargo, debido a las responsabilidades y exigencias diarias, algunos servidores podrían experimentar estrés, siendo este controlado sin peligro de afectación laboral permanente.

## **Análisis del factor “Estructura Organizacional”**

Según la escala de estrés laboral OIT/OMS, estructura organizacional hace referencia al modo de planificar, direccionar, repartir responsabilidades y funciones, contando con una cadena de mandos clara. Los ítems 2, 12, 16 y 20 evalúan el nivel de estrés que origina el factor “estructura organizacional”, los cuales se analizan a continuación.

### **Ítem 2. El rendirle informes a mis superiores y subordinados me estresa.**

*Gráfico 11. Distribución de 109 servidores. ¿El rendirle informes a mis superiores y subordinados me estresa??*



*Nota 17. Elaborado por autor propio, 2021.*

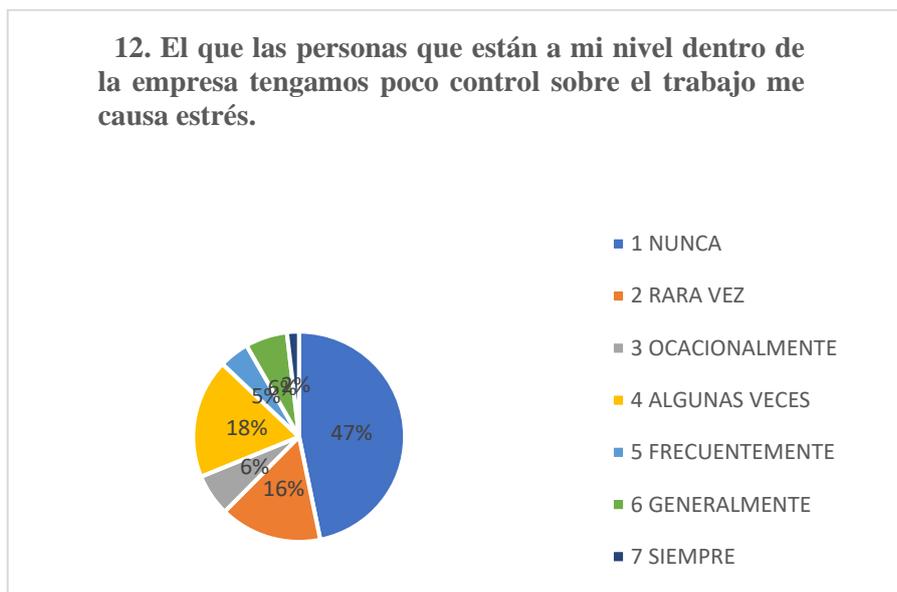
*Fuente 11. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

El porcentaje del gráfico nos indica que, el 56% de servidores se estresa rara vez o nunca por rendir informes a la institución. Los niveles bajos de estrés obtenidos en este ítem demuestran que la mayoría del personal no se sienten presionados al momento de rendir informes, la razón posible es que los empleados cuentan con las herramientas necesarias para hacer su trabajo. Por otro lado, se encontró que un grupo inferior al 14% se estresa por esta

causa, esto podría explicarse a que posiblemente haga falta trabajar la comunicación y organización.

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

*Gráfico 12. Distribución de 109 servidores. ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?*



*Nota 18. Elaborado por autor propio, 2021.*

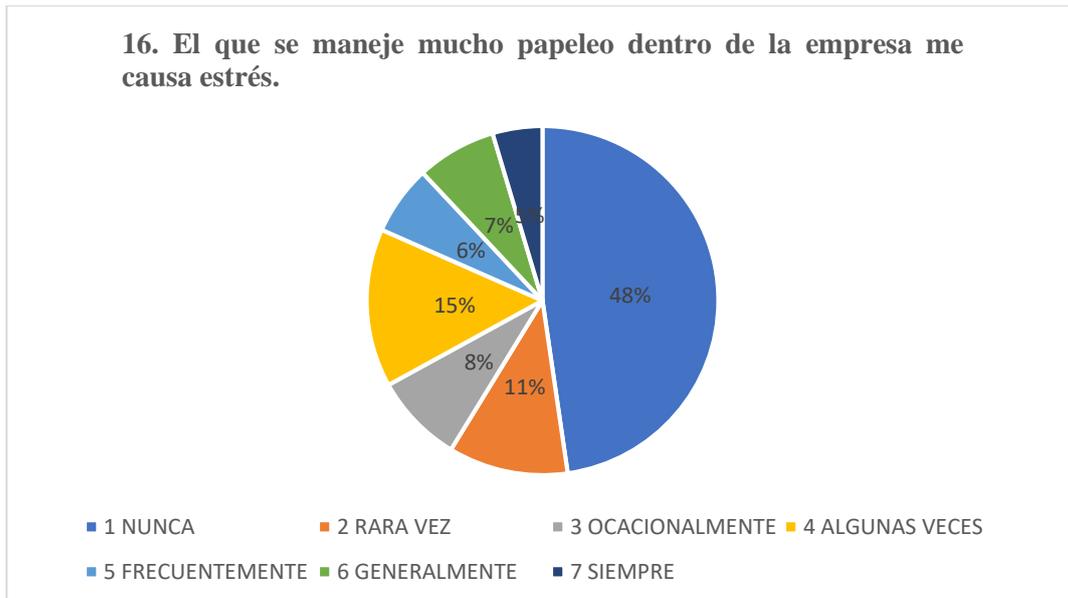
*Fuente 12. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

En este ítem la mayoría del personal expresa no presenciar estrés, es decir un 47% indican que nunca se estresan por aquello. Evidentemente, en la mayoría de personal se presenta bajos niveles de estrés, esto podría ser debido a que una de las políticas de la institución es promover un trabajo autónomo, en el cual los servidores sean capaces de desarrollar su trabajo de manera independiente, sin que requieran de supervisión permanente. Por otro lado, un porcentaje del 2% señala que se estresan por esta razón, por

lo que se recomienda aquello considerar el control y la correcta relación con el responsable, dinamizando la jornada laboral y fomentando el trabajo en equipo.

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

**Gráfico 13. Distribución de 109 servidores. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?**



*Nota 19. Elaborado por autor propio, 2021.*

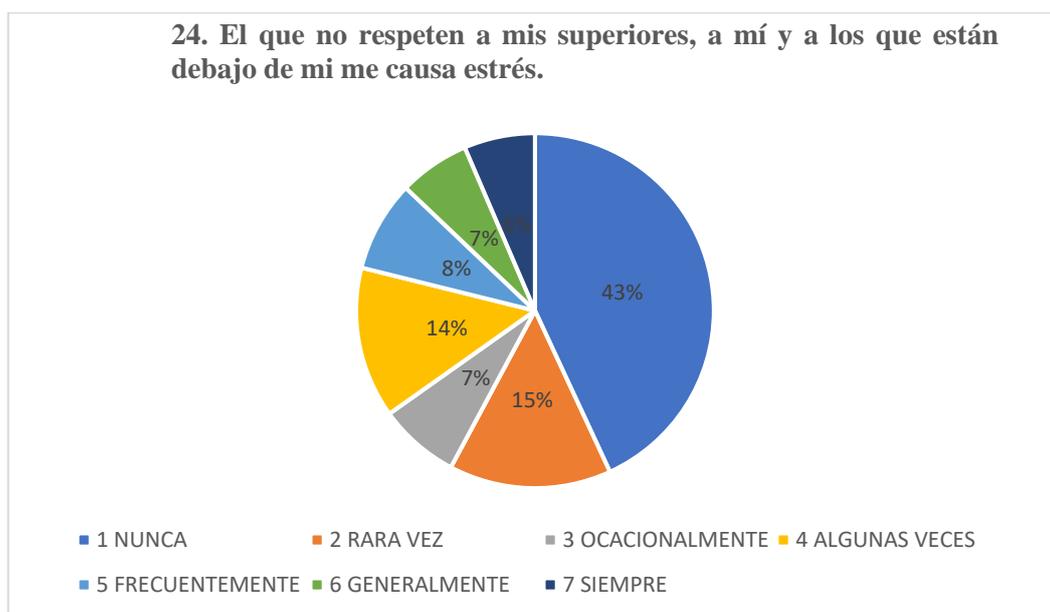
*Fuente 13. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

El porcentaje demuestra que, en su mayoría, los servidores nunca se estresan por esta razón y que un grupo minoritario se estresan ocasionalmente y algunas veces porque se maneje papeleo. Mientras que, una minoría ha experimentado estrés por esta razón. El nivel de estrés en este factor es mínimo, esto se deba posiblemente a que la estructura de la institución es sencilla y poco burocrática, desde gerencia general se promueve una actitud de apertura y confianza en el personal con capacitaciones de forma constante en temas relacionados al manejo de informes y equipos tecnológicos necesarios en su labor diaria.

Cabe recalcar que esta labor administrativa en la institución es de suma importancia para la buena marcha de los objetivos, así como para superación de los servidores.

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

*Gráfico 14. Distribución de 109 servidores. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí me causa estrés?*



*Nota 20. Elaborado por autor propio, 2021.*

*Fuente 14. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Los datos arrojados en este gráfico indican que la mayoría de servidores es decir el 43% nunca se estresan por esta razón, por otro lado, el 15% se estresa raras veces porque la cadena de mando no se respeta. Mientras que un porcentaje bastante menor indica haberse estresado en algún momento por esta razón. El nivel de estrés en este factor es bajo, seguramente porque la cadena de mando es respetada, es decir las personas que trabajan fuera de la institución reportan directamente al líder de su destacamento, (supervisor) mientras que el personal administrativo (Talento Humano) a su jefe de área.

Solo en casos puntuales cuando no se ha logrado resolver oportunamente alguna situación, se recurre a las gerencias, para manejar y resolver el inconveniente.

La estructura organizacional puede originar estrés cuando las personas no tienen claramente definidos la forma de rendir informes, los límites de autoridad y las funciones de su cargo. Los resultados alcanzados en este factor nos demuestran que la institución se encuentra delimitadas de responsabilidades y puestos acordes dentro de un organigrama, el personal se está coordinado con otros departamentos para llevar a cabo un correcto desempeño laboral, así mismo tienen claro la estructura organizacional, responsabilidades, límites y líneas de supervisión.

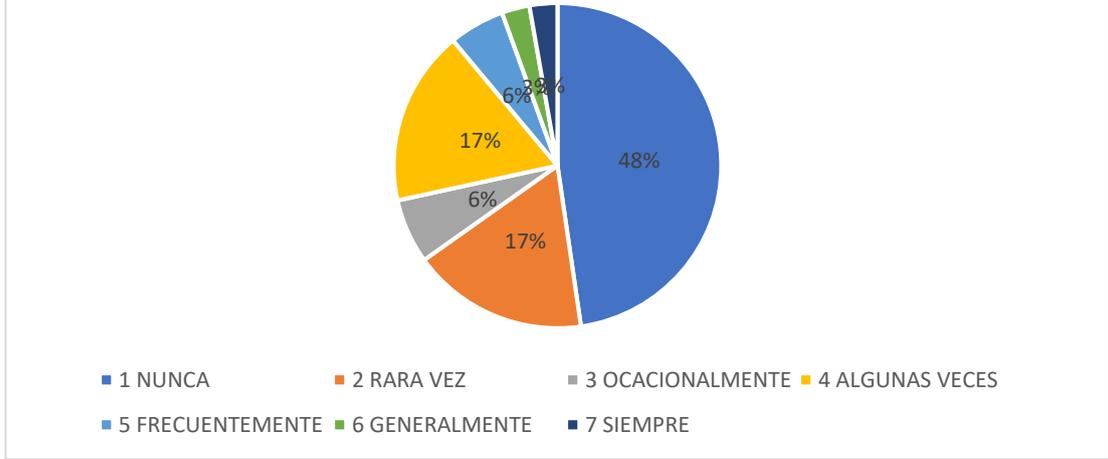
### **Análisis del factor “Territorio Organizacional”**

El territorio organizacional según la escala de estrés laboral OIT/OMS hace referencia al espacio personal donde el trabajador lleva a cabo sus actividades laborales. Los ítems 3, 15 y 22 valoran el nivel de estrés que causa esta variable. A continuación, se presenta el detalle de los tres ítems mencionados.

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

*Gráfico 15. Distribución de 109 servidores. ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?*

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



*Nota 21. Elaborado por autor propio, 2021.*

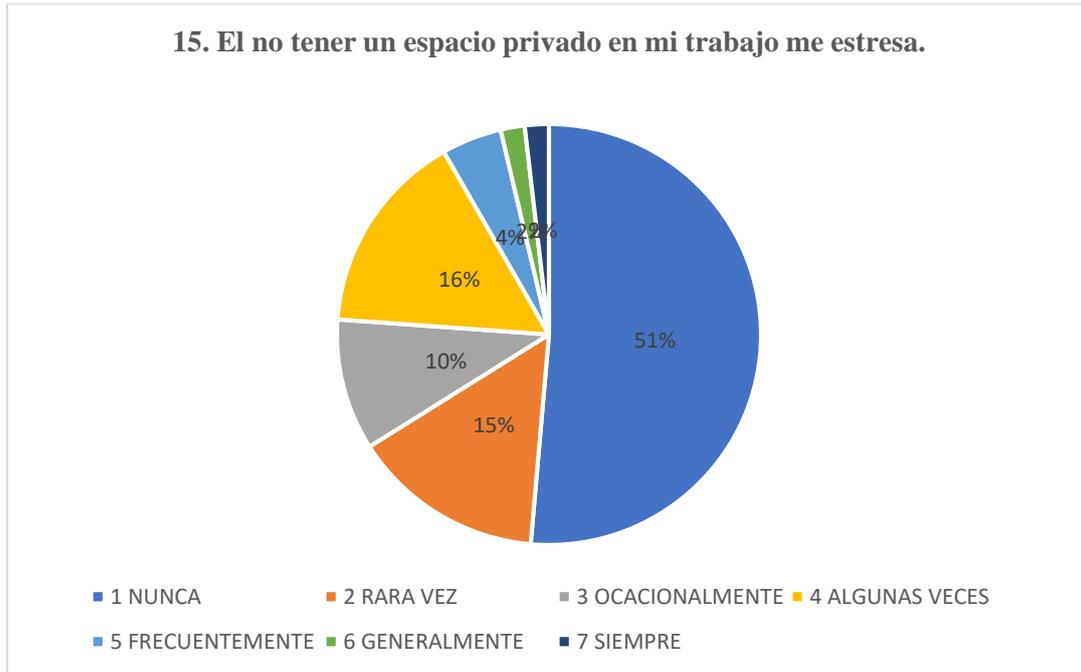
*Fuente 15. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Del personal encuestado se observa que, en su mayoría, los servidores nunca se estresan por este motivo. Los resultados obtenidos sobre el nivel de estrés en esta pregunta son bajos, posiblemente porque la mayoría de servidores tienen libertad para realizar, organizar y controlar las actividades de su área de trabajo, sobre todo cuando es evidente que estas se enfocan en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Sin embargo, siempre es necesario que la institución siga generando confianza en ellos, para que los mismos tomen medidas para trabajar en su liderazgo personal.

**Ítem 15. El no tener un espacio privado en el trabajo me estresa.**

*Gráfico 16. Distribución de 109 servidores. ¿El no tener un espacio privado en el trabajo me estresa??*

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



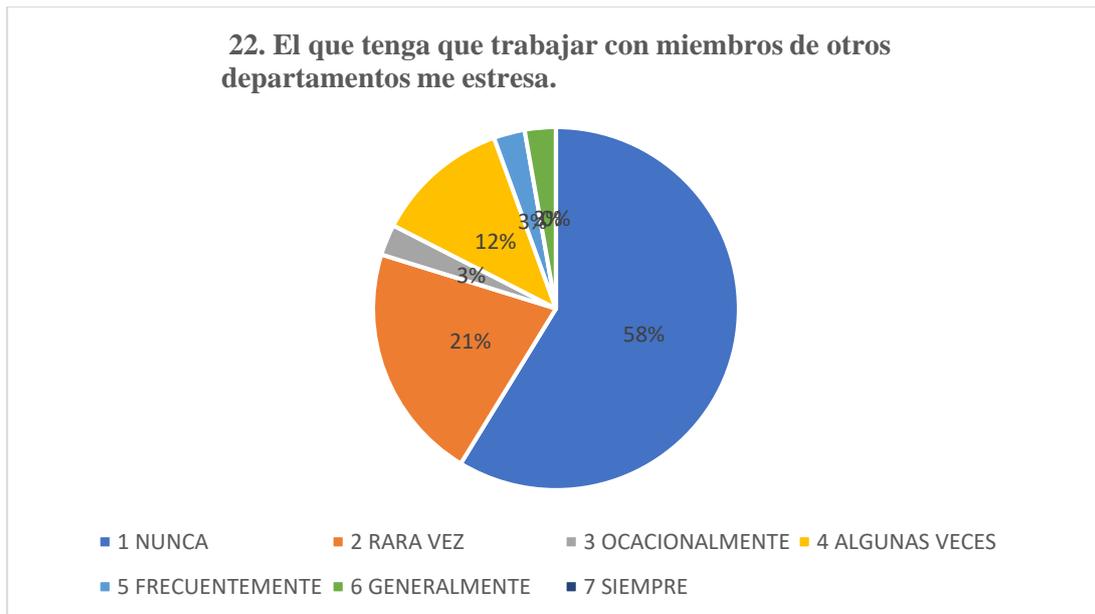
*Nota 22. Elaborado por autor propio, 2021.*

*Fuente 16. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Los datos arrojan que, la mayoría de servidores nunca se estresan por no tener un espacio privado de trabajo. Este ítem demuestra un bajo nivel de estrés. Esto se podría explicar debido a que, la mayoría de personal se ha adaptado a laborar en un espacio público en contacto e interacción con la ciudadanía y compañeros de trabajo es decir este factor no es una fuente de estrés significativa para ellos.

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

*Gráfico 17. Distribución de 109 servidores. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa??*



*Nota 23. Elaborado propio de autor, 2021.*

*Fuente 17. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

De acuerdo a los resultados expuestos se evidencia que, en su mayoría, los servidores nunca se estresan al tener que trabajar con otras áreas. Esta pregunta presenta los niveles más bajos de estrés en relación a las otras preguntas. Seguramente la explicación más acertada es que en la institución no existe mucho involucramiento entre las diferentes unidades de trabajo, por lo que los servidores no se encuentran expuestos a padecer estrés por esta razón.

De acuerdo a los resultados, el factor “Territorio organizacional” presenta los niveles más bajos de estrés. Esta variable puede convertirse en un sustancial estresor cuando se debe trabajar en espacios ajenos o incluso cuando el territorio propio es invadido. En la institución, como se mencionó, el personal operativo se encuentra laborando en espacios públicos por lo que, un espacio privado no es parte para desarrollar sus funciones.

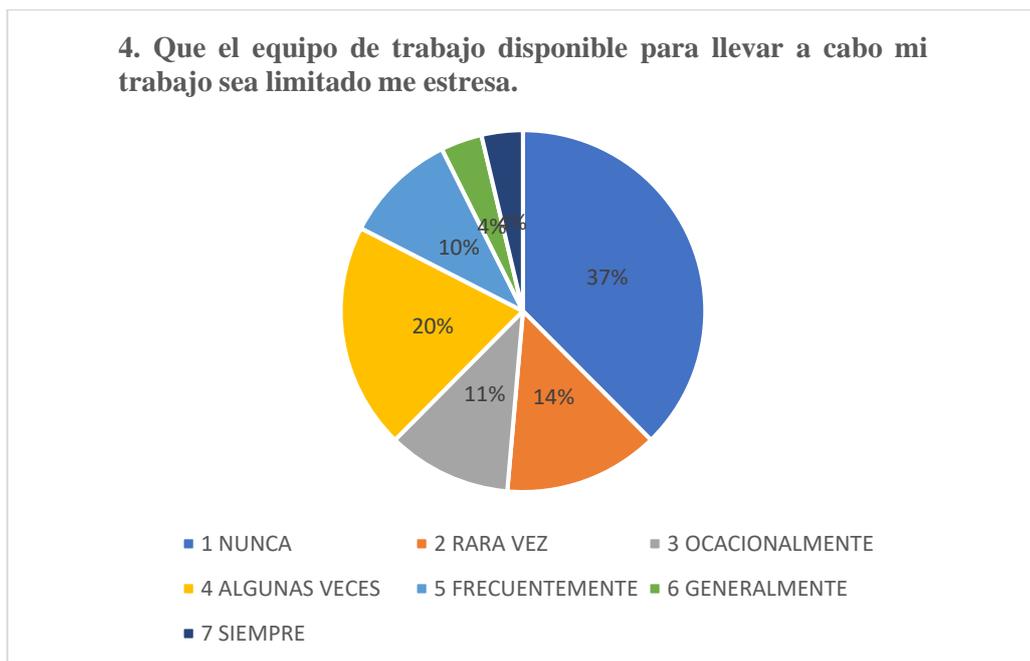
### **Análisis del factor “Tecnología”**

Análisis del factor “Tecnología” según la escala de estrés laboral OIT/OMS hace referencia al manejo de nuevos sistemas de organización, técnicas de comunicación, y

sistemas informáticos para llevar a cabo procesos administrativos. Los ítems 4, 14, y 25 evalúan el nivel de estrés que ocasiona el factor tecnología en el personal de la institución.

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

**Gráfico 18. Distribución de 109 servidores. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?**



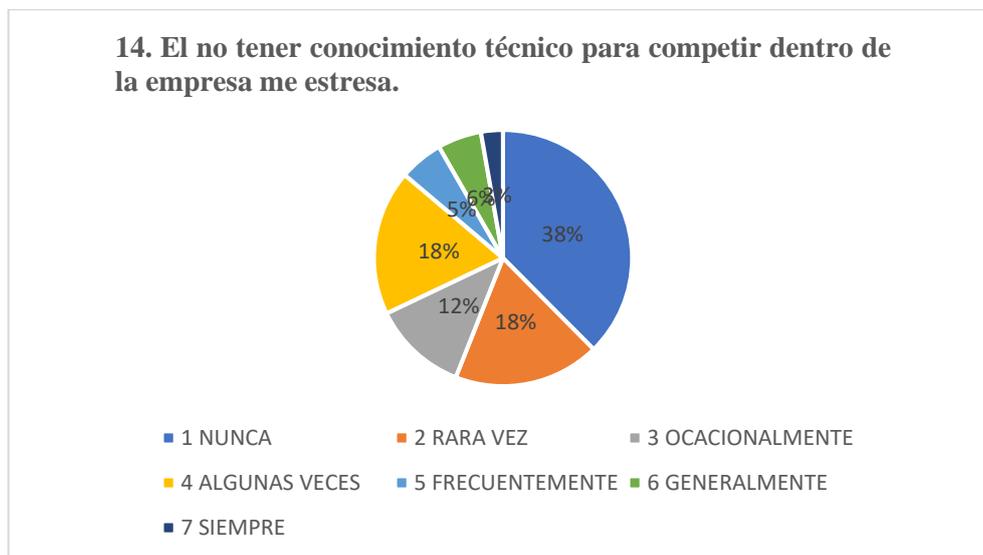
*Nota 24. Elaborado por autor propio, 2021.*

*Fuente 18. Escala de estrés Laboral OIT-OMS.*

De acuerdo al gráfico presentado se observa que, en su mayoría, los servidores se estresan algunas veces y raras veces a causa de la limitación de los equipos disponibles para desarrollar sus funciones. A pesar que los niveles de estrés para este ítem no son altos, a nivel general, es uno de los que mayor impacto tiene sobre los niveles de estrés.

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

**Gráfico 19. Distribución de 109 servidores. ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?**



**Nota 25. Elaborado por autor propio, 2021.**

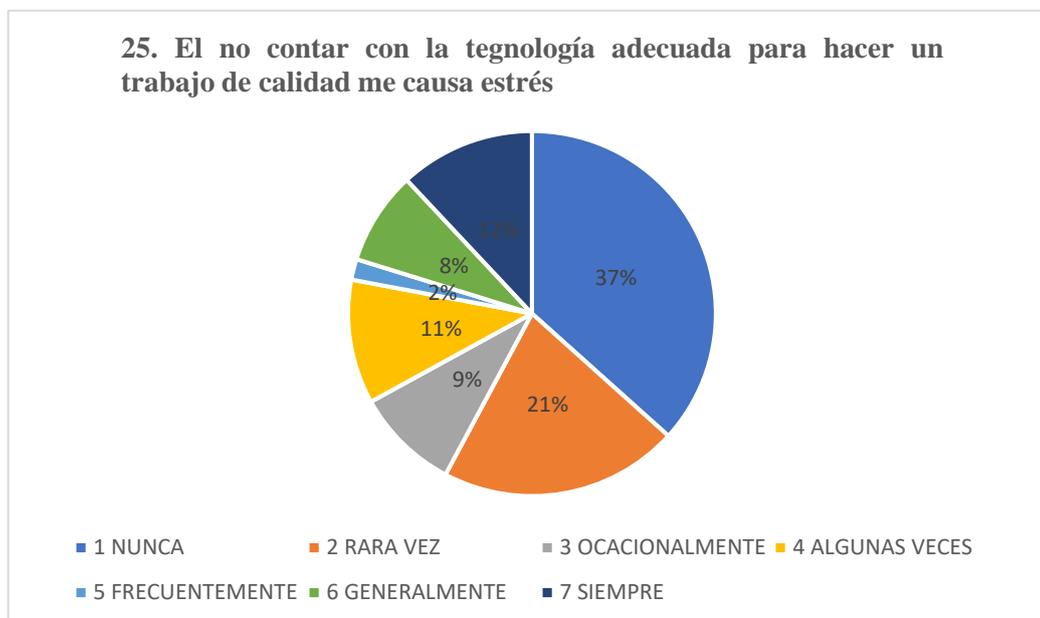
**Fuente 19. Escala de estrés laboral OIT-OMS.**

El gráfico refleja que la mayoría de los servidores se estresa raras veces o algunas veces por la falta de conocimiento técnico para desenvolverse dentro de la institución. Por otro lado, un grupo inferior al 3% ha experimentado estrés por esta causa, posiblemente esto se deba por la falta de experiencia en servidores recién integrados a la institución. A pesar de que los niveles en este ítem no sean altos, se considera importante mantener al personal capacitándose constantemente para que desarrollen las competencias necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

Los bajos niveles de estrés en este ítem podrían deberse a que la mayoría del personal conserva su antigüedad en la institución, por lo que se encuentran familiarizados con los conocimientos técnicos y han logrado desarrollar las destrezas y habilidades necesarias para realizar correctamente su trabajo, por lo que no representan una fuente de estrés significativa.

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

*Gráfico 20. Distribución de 109 servidores. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés??*



*Nota 26. Elaborado por autor propio, 2021.*

*Fuente 20. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Mediante los resultados obtenidos se observa que la mayoría de los servidores se estresa raras veces o algunas veces por no contar con la tecnología necesaria, posiblemente sea por los cambios tecnológicos que se ha dado en la institución y continúan en un proceso de familiarización y adaptación a los nuevos sistemas.

Sin embargo, el bajo nivel de estrés en este ítem se podría explicar porque la institución cuenta con la tecnología necesaria para hacer un trabajo relevante, de hecho, constantemente se actualizan los sistemas y plataformas de trabajo para una mejor gestión.

En el factor “tecnología” se aprecia que esta variable presenta los niveles más altos de estrés, a pesar de que la diferencia es poco significativa con los otros factores, es de suma

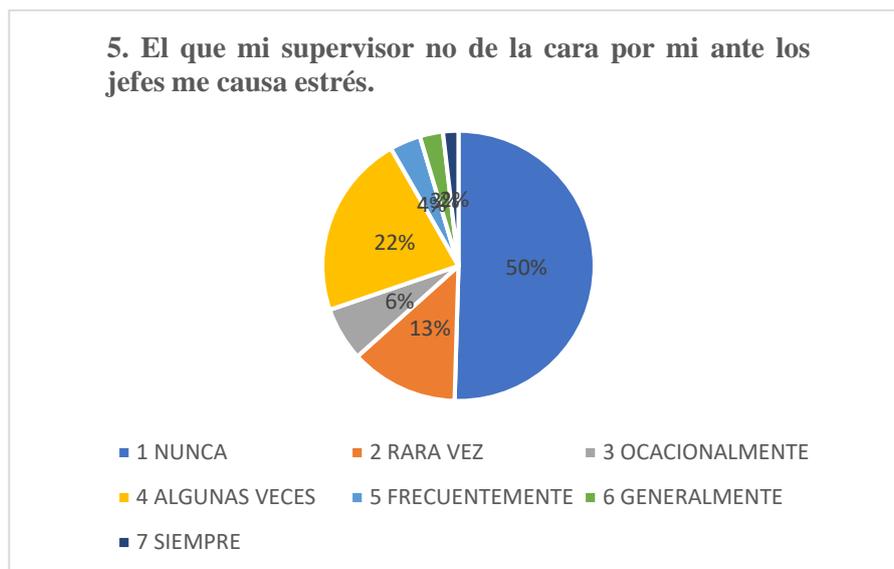
importancia para que el personal pueda llevar a cabo su trabajo satisfactoriamente caso contrario, se podría estar considerando como una fuente para desarrollar estrés.

### **Análisis del factor “Influencia del líder”.**

Análisis del factor “Influencia del líder” según la escala de estrés laboral OIT/OMS hace referencia a la influencia y la habilidad de persuadir en los colaboradores para pensar o actuar del modo en el modo que el líder disponga. Los ítems 5, 6, 13 y 19 determinan el nivel de estrés que origina la variable “influencia del líder”.

### **Ítem 5. El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa.**

*Gráfico 21. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?*



*Nota 27. Elaborado por autor propio, 2021.*

*Fuente 21. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Los resultados obtenidos resumen que, en su mayoría, el personal, nunca se estresa por esta razón. La explicación más acertada podría deberse a que el supervisor de cada destacamento maneje un liderazgo de confianza y respeto hacia sus subordinados, es así que cuando surge algún inconveniente, se espera que en primera instancia se resuelvan los

conflictos de forma interna entre el supervisor y las personas directamente implicadas, evitando pasar a complicaciones mayores.

**Ítem 6. El que mi supervisor no me respete me estresa.**

**Gráfico 22. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi supervisor no me respete me estresa?**



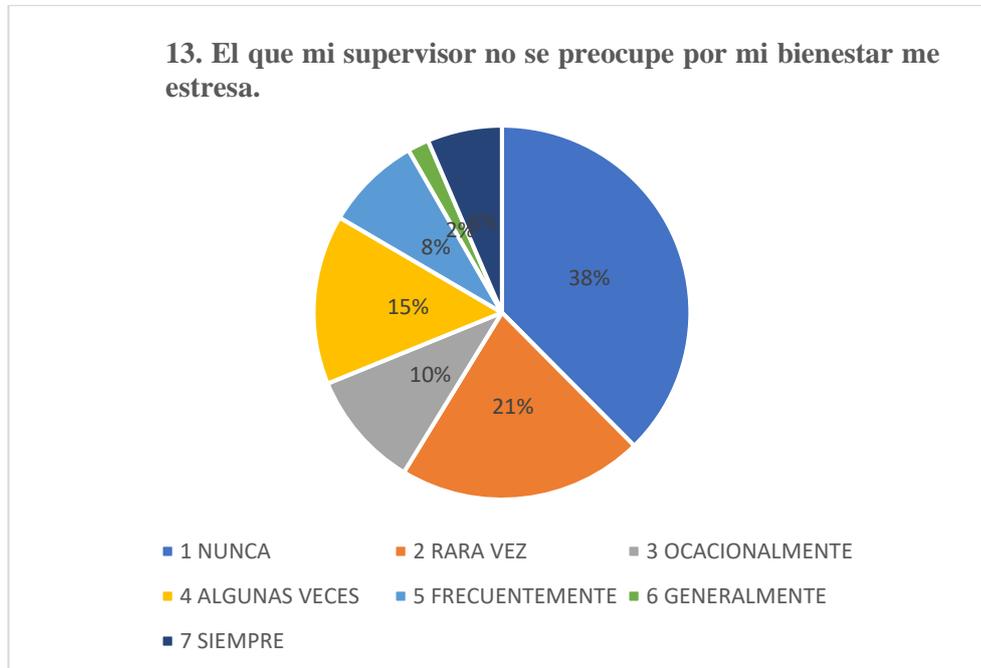
**Nota 28. Elaborado por autor propio, 2021.**

**Fuente 22. Escala de estrés laboral OIT-OMS.**

Los resultados demuestran que, la mayoría de los servidores nunca se estresan por esta razón. Sin embargo, existe un 17% que algunas veces considera estresarse por no recibir respeto por parte de sus supervisores, posiblemente porque se deba trabajar más en el desarrollo de habilidades de liderazgo en el personal que se encuentra a nivel de jefatura, y también sea necesario realizar un feedback en donde se conozca el punto de vista del personal y de este modo proporcionar posibles soluciones y generar una relación de confianza y respeto.

**Ítem 13. El que mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal me estresa.**

**Gráfico 23. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal me estresa?**



*Nota 29. Elaborado por autor propio, 2021.*

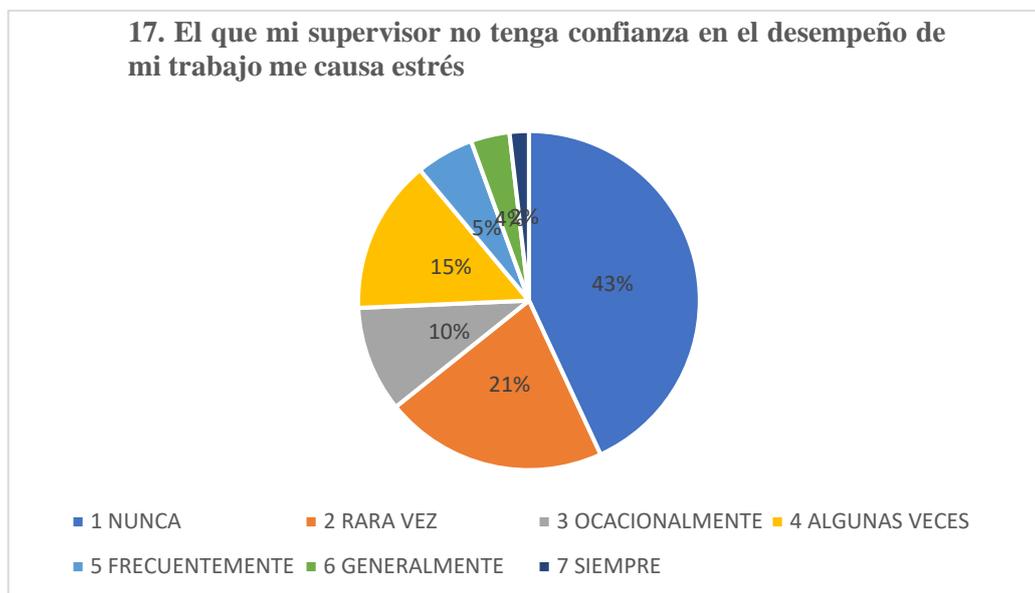
*Fuente 23. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Según los resultados obtenidos se resume que, en su mayoría, el personal percibe estrés por la falta de preocupación de su supervisor por su bienestar personal. Posiblemente se tenga que trabajar en las relaciones interpersonales y la comunicación interna de manera recíproca.

Es importante recalcar que en el ámbito de trabajo debe haber relación sinérgica, esa conexión facilitará el compromiso y motivación del grupo y, por consiguiente, el logro de los objetivos, sino por el contrario si la relación establecida es antagónica, habrá inestabilidad, y falta de compromiso por parte del grupo y se verá reflejada en resultados insuficientes.

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

*Gráfico 24. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?*



*Nota 30. Elaborado por autor propio, 2021.*

*Fuente 24. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Los resultados nos permiten apreciar que, para la mayoría de servidores, existe confianza del supervisor en el desempeño de su trabajo, puesto que los mismos indican que nunca se estresan por ello, mientras que un grupo inferior al 25% se estresa por esta razón. Aparentemente sea por la falta de conocimientos y experiencia para realizar su trabajo, o en su defecto como se mencionó anteriormente se deba trabajar en temas relacionados al liderazgo.

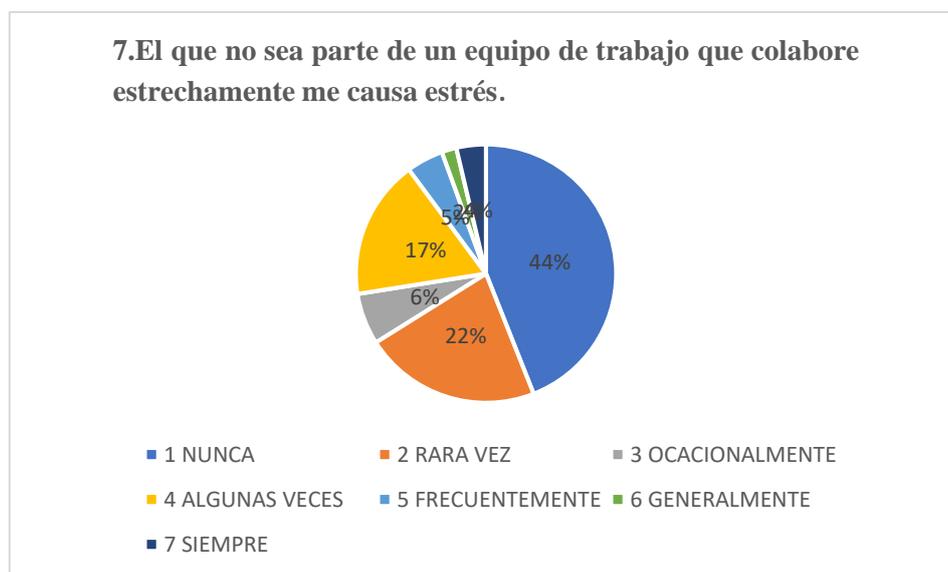
El factor “influencia del líder” tuvo el segundo valor más alto de estrés, lo cual se recomienda trabajar más en habilidades de liderazgo y la participación de toma de decisiones de los servidores.

**Análisis del factor “Falta de cohesión”**

Análisis del factor “Falta de cohesión” según la escala de estrés laboral OIT/OMS hace referencia a la forma de trabajar, la eficacia y eficiencia de un grupo de trabajo. Los ítems 7, 9, 18 y 21 evalúan el nivel de estrés que origina el factor “falta de cohesión.

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

*Gráfico 25. Distribución de 109 servidores. ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabora estrechamente me causa estrés?*



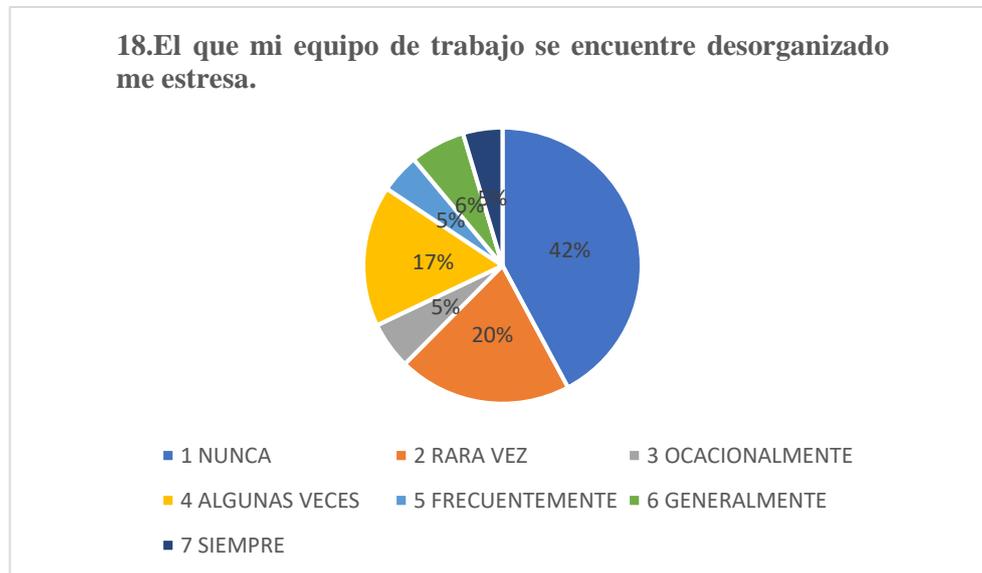
*Nota 31. Elaborado por autor propio, 2021.*

*Fuente 25. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Se evidencia en el gráfico que la mayoría de los servidores nunca se estresa por esta razón, esto se podría explicar a que seguramente los equipos de trabajos están correctamente coordinados. Mientras que, una minoría ha experimentado estrés por este motivo, posiblemente porque sea necesario trabajar en aspectos claves que se podrían conocer mediante un feedback.

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

**Gráfico 26. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?**



**Nota 32. Elaborado por autor propio, 2021.**

**Fuente 26. Escala de estrés laboral OIT-OMS.**

Mediante los resultados obtenidos se evidencia en el gráfico que la mayoría del personal nunca se estresa por esta situación, y la respuesta más acertada podría ser porque existe compromiso y cooperación por parte de ellos, sin embargo, un grupo inferior al 17% demuestra haber presenciado estrés alguna vez, seguramente esto se deba a que sus equipos de trabajo les hace falta más organización en ciertos aspectos.

De acuerdo a los resultados hallados para este factor, se presentan bajos niveles de estrés, ya que en su mayoría los equipos de trabajo se manejan de forma estructurada y funcional.

Es importante enfatizar que la falta de cohesión en un equipo de trabajo es indudablemente un fuerte estresor, debido a que cuando el grupo no se encuentra unido, a cada miembro le resulta más difícil realizar su trabajo y, por ende, se dificulta el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **Análisis del factor “Respaldo de Grupo”**

Análisis del factor “Respaldo de Grupo” según la escala de estrés laboral OIT/OMS hace referencia a los equipos de trabajo, que funcionan como grupos cohesionados es decir a través de vínculos sólidos en los que cada integrante confíe en sí mismo y en los demás. Los ítems 8, 19 y 23 miden el nivel de estrés que origina la variable “respaldo de grupo” sobre los colaboradores de la institución.

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

*Gráfico 27. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?*



*Nota 33. Elaborado por autor propio, 2021.*

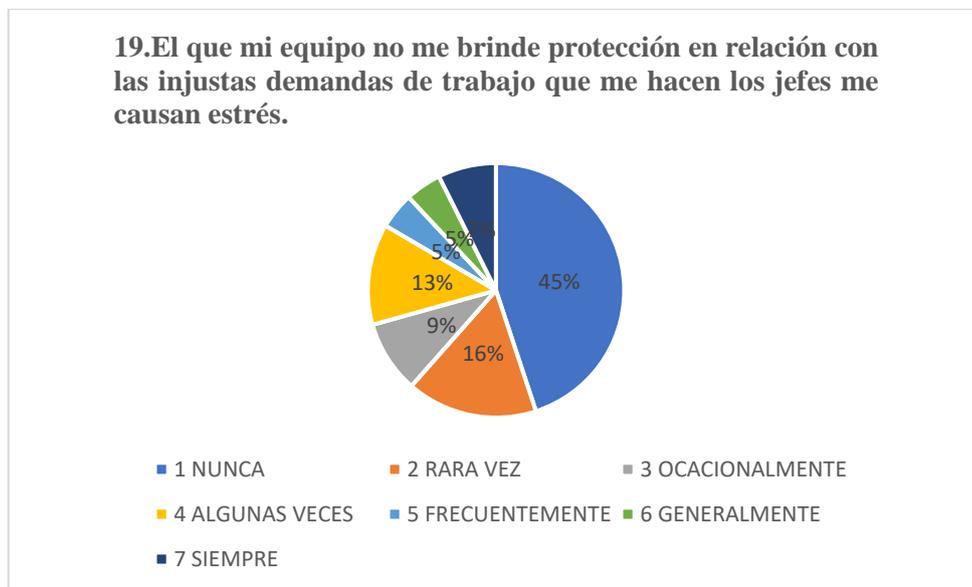
*Fuente 27. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Se puede notar en el gráfico que la mayoría de los servidores nunca se estresa por la falta de respaldo de su equipo de trabajo, estos resultados bajos de estrés podrían explicarse a que el personal si siente que su equipo de trabajo contribuye al cumplimiento de metas profesionales.

Por lo general, entre compañeros de trabajo del mismo departamento es más común que exista este respaldo profesional, ya que los objetivos se orientan en una misma dirección, sin embargo, en casos puntuales se podría trabajar en retroalimentación personal, para conocer detalladamente posibles factores que pudieran desencadenar estrés.

**Ítem 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.**

*Gráfico 28. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?*



*Nota 34. Elaborado por autor propio, 2021.*

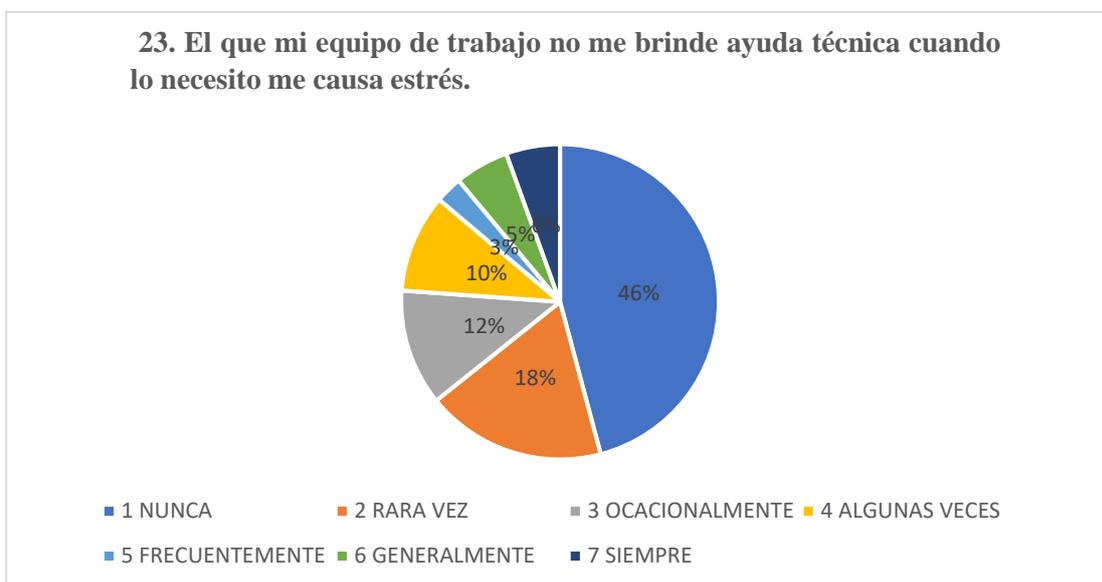
*Fuente 28. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

Se puede evidenciar en el gráfico que la mayor parte de servidores se estresa raras veces o nunca por esta razón. Los niveles de estrés en este ítem son bajos, estos resultados se podrían interpretar en que los servidores son respaldados por su equipo de trabajo, y que no se presentan demandas injustas. Sin embargo, se observa que un porcentaje minoritario algunas

veces ha experimentado estrés por este motivo lo que se considera trabajar en el sentido de logro y equidad.

**Ítem 23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando es necesario me causa estrés.**

*Gráfico 29. Distribución de 109 servidores. ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando es necesario me causa estrés?*



*Nota 35. Elaborado por autor propio, 2021.*

*Fuente 29. Escala de estrés laboral OIT-OMS.*

El gráfico demuestra que la mayoría del personal nunca ha presentado estrés por esta razón, mientras que un grupo inferior al 18% de servidores se estresa entre nunca y raras veces por la falta de ayuda técnica de su equipo de trabajo, los servidores podrían no experimentar mayor grado de estrés por esta razón puesto que los hallazgos de esta pregunta, podrían explicarse a que posiblemente el equipo de trabajo brinda ayuda cuando es necesario,

otorgándose empoderamiento entre ellos, eliminando los obstáculos que pueden impedirles hacer sus tareas correctamente.

Sin embargo, es importante recalcar que el respaldo del grupo es un factor de suma importancia dentro de una organización para disminuir los niveles de estrés laboral ya que, cuando el personal siente apoyo es más probable que consigan metas en beneficio personal y colectivo y sientan mayor identificación con la institución y con el trabajo realizado.

Los resultados obtenidos para este factor indican que la mayoría del personal presentan bajos niveles de estrés, no obstante, se puede considerar necesario implementar estrategias que fomenten la integración y el respaldo de los equipos de trabajo.

## **12. Conclusiones.**

En base de la información recopilada se puede llegar a las siguientes conclusiones:

En el trabajo investigativo, se cumplió con los objetivos, identificando los niveles de estrés en la institución Guardia Ciudadana de Cuenca así mismo nos ha permitido descartar las hipótesis expuestas.

Es importante recalcar que a cada persona le afecta de manera diferente el estrés, cada una de ellas tiene un patrón de comportamiento diferente que la hace reaccionar de forma diferente a las demás.

Mediante el instrumento aplicado, se concluye que, en su mayoría, el personal operativo de la institución Guardia Ciudadana de Cuenca, no muestran la presencia de un alto nivel de estrés laboral, es decir esto nos lleva a persuadir la capacidad que tiene para desarrollar sus funciones adecuadamente.

Con la ayuda de la “Encuesta de escala de estrés laboral OIT-OMS” se pudo recopilar información necesaria e indagar las respuestas proporcionadas, los resultados obtenidos han permitido identificar las variables que mejor explican el no presenciar estrés en la institución. La evidencia indica que los mejores predictores de la satisfacción laboral entre los 109 colaboradores son: el espacio de trabajo, algunas dimensiones del bienestar tales como los vínculos con los equipos de trabajo, la capacidad de empatía y afectiva entre los mismos, y la autonomía que les brindan para desarrollar su trabajo.

Mientras que, un grupo minoritario del 6% del personal que presenta estrés, es debido a problemas principales tales como: tecnología y respaldo del grupo, relaciones con sus

superiores y como consecuencia de estos factores este grupo de servidores tienden a sentirse desmotivados y estresados.

Como criterio propio pude observar que, lo que más influye en ellos, es no contar con líderes que respalden su trabajo, la falta de comunicación interna, así mismo, el no sentirse familiarizados con los nuevos sistemas de tecnología implementados por la institución.

A pesar de haber realizado correctamente los procesos de sensibilización y socialización que se llevaron a cabo se pudo notar cierta resistencia por parte del personal encuestado pudiendo haber ofrecido respuestas movilizadas por el deseo de presentar una imagen mejorada de ellos mismos, ocultando o dejando de reconocer posibles factores estresantes.

### **13. Recomendaciones**

Fomentar la calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, aumentando la participación del personal en la toma de decisiones.

Realizar evaluaciones periódicas al personal operativo que esta más expuesto a factores de riesgo de estrés para identificar los puntos débiles de cada trabajador y reflexionar sobre nuevas formas de entrenamiento individual y grupal para aumentar el nivel productivo de la empresa.

Ofrecer inducción al nuevo personal que se integra a laborar en la institución, para que los mismos adquieran los conocimientos y habilidades para convertirse en miembros efectivos.

Se recomienda realizar prácticas de feedback en donde se pueda revelar las fortalezas y debilidades, de la labor que realizan los servidores con el fin de corregirla, modificarla o mejorarla, reforzando el sentido de responsabilidad de los colaboradores en el desarrollo de su trabajo. Hay que tener en cuenta que, si la persona es informada, de manera sistematizada, sobre el progreso de sus actividades, tiene más condiciones de perfeccionar la ejecución de sus tareas, además de comprender cuál es su papel en la estructura.

Seguir ofreciendo programas de capacitación en temas relacionados a las necesidades de los empleados como: liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo, comunicación interna, relaciones interpersonales, uso de nuevas tecnologías.

Actividades recreativas o de esparcimiento en donde sean participes personal operativo y administrativo, generando un ambiente creativo y relaciones interpersonales sanas y de confianza.

Premiar a los empleados destacados con incentivos no monetarios, como las palabras frecuentes de elogio (o crítica constructiva), reconocimiento especial en reuniones, oportunidades de crecimiento profesional y autonomía en la toma de decisiones, otorgando brindar al personal la oportunidad de formar parte de algún evento emocionante y de obtener una mayor satisfacción personal, retarlos, con objetivos de desempeño ambiciosos, crear un ambiente de trabajo estimulante e interesante y los lazos intangibles de la aceptación en el grupo y un ambiente de trabajo “familiar”.



#### 14. Cronograma de Actividades.

#	ACTIVIDAD	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Construir el marco teórico, estructura de contenidos que sustente las variables de objeto de estudio	■	■	■	■																				
2	Identificar/Calcular unidad de análisis/población/ muestra				■	■	■	■	■																
3	Diseñar instrumentos de recolección datos (cuantitativo/).								■	■	■	■	■												
4	Aplicar el instrumento y Recolectar los datos/información												■	■	■	■	■								
5	Procesar, analizar e interpretar los datos/información																■	■	■	■					
6	Presentar a directores el documento final corregido para revisión final																				■	■	■		
7	Sensibilización y socialización del proyecto de investigación																						■	■	
8	Informe Final																							■	
9	Sustentación																								■



## 15. Presupuesto

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>	<b>Justificación</b>
Valor de tesis	1	200	200,00	Costo del mercado
Transporte	50 días	0.30	50.00	Traslado para ir a la Institución.
Servicio de internet.	3	30	90,00	Pago para mantener el servicio de internet.
Impresiones	152	0.03	5	Presentación de tesis
Empastado del documento final	1	10	15,00	Presentación de la tesis
Otros gastos	-	-	20,00	
<b>TOTAL</b>			<b>\$380</b>	

## 16. Referencias.

- Del Hoyo, M. (2018) *Estrés laboral*. Editorial: Ediciones y publicaciones I.N.S.H.T. España: Madrid.

<https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

- La Costa, V (2019). *El estrés laboral, análisis y prevención*. Editorial: prensas de la Universidad de Zaragoza. España: Zaragoza.

- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. vol. 2 N° 1, 2013 pp.33-50.

DOI: <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v2i1.101>

- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad, *revista de psicología*, 3(5), pp 27-35.

[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)

- Vidal, V. (2019) *El estrés laboral, análisis y prevención*. editorial: UNE. España: Zaragoza,

- Patlan, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1) pp 166.

<https://bibliotecas.ups.edu.ec:2247/scholarly-journals/qué-es-el-estrés-laboral-y-cómo-medirlo/docview/2365160765/se-2?accountid=32861>

- Coduti, P., Gattás, B., Sarmiento, L., Schmid, A. (2013). *Enfermedades laborales como afectan el entorno organizacional*. [Tesis para optar un título de tercer nivel, Universidad Nacional de Cuyo].

[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)

- Martínez, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.

- Atalaya, M (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Revistas Industrial Data*. 4(2), pp 25-36.

[http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1963/industrial\\_data06v4n2\\_2001.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1963/industrial_data06v4n2_2001.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Valdivieso, I. (2018) La inteligencia emocional y su relación con las estrategias de afrontamiento del estrés en los alumnos de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Caribeña de ciencias sociales*, ISSN: 225-7630 pp 23-40.

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/02/inteligencia-emocional-estres.html>

- Osorio, J (2017). Estrés laboral: Estudio de revisión/Work stress: A review study. *ProQuest*, 13(1), pp 82.

<https://bibliotecas.ups.edu.ec:2247/scholarly-journals/estrés-laboral-estudio-de-revisión-work-stress/docview/1894459241/se-2?accountid=32861>

- Otero, M. (2015). *Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Ediciones Diaz de Santos. España.

## 17. Anexos

<b>EVALUADO(A):</b>	
<b>EVALUADOR:</b>	

**MARCAR CON EL NÚMERO CORRESPONDIENTE SEGÚN SU APRECIACIÓN**

1	NUNCA		ALGUNAS VECES
2	RARA VEZ		FRECUENTEMENTE
3	OCASIONAL MENTE		GENERALMENTE
			SIEMPRE

Nº	ÍTEMS	RESPUES TA
1	<i>El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.</i>	
2	<i>El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.</i>	
3	<i>El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.</i>	
4	<i>El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.</i>	
5	<i>El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.</i>	
6	<i>El que mi supervisor no me respete me estresa.</i>	
7	<i>El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.</i>	

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

23	<i>El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.</i>	
24	<i>El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.</i>	
25	<i>El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.</i>	

## Informe de validación de encuesta de estrés laboral OIT-OMS.

Cuenca, 20 de Julio del 2021

### Escala de estrés Laboral OIT-OMS.

#### Objetivo

Aplicar el presente "Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS" con la finalidad de realizar un análisis acerca de los factores que pudieran estar causando estrés del área operativa de la Institución Guardia Ciudadana de Cuenca.

#### Antecedentes

La Institución Guardia Ciudadana del cantón Cuenca, es una institución pública dedicada a controlar el espacio público, reforzando la seguridad junto a los actores del orden y seguridad ciudadana en el cantón Cuenca, preparada para apoyar cualquier desastre natural y colaborar con la población mediante acciones solidarias de apoyo, auxilio inmediato y turístico.

La presente tiene como objeto presentar mi tesis titulada "Análisis de los factores que influyen en el estrés laboral del personal de la área operativa de la Institución Guardia Ciudadana del cantón Cuenca durante el período Mayo-Septiembre 2021.", mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría, sin ninguna finalidad lucrativa ni de divulgación, elaborada única y exclusivamente como uno de los requisitos previos para la obtención del título de Licenciada en Psicología Laboral de la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca.

#### Base Legal

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.

En México, Medina, Preciado, y Pando realizaron la validación de la presente escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Se obtuvo un 0,64 de validez relevante, y 0,92 de confiabilidad Alpha de Cronbach. Además, se encontraron diferencias significativas en los niveles de estrés reportadas por sexo, siendo mayor el nivel para las mujeres. Se concluyó que esta escala es un instrumento válido y confiable para medir el estrés organizacional.

Fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas. La confiabilidad

del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

#### **Justificación**

El estrés relacionado con el trabajo puede tener efectos mentales y físicos. Sabemos que todas las personas reaccionan a él de diferentes maneras, por lo que su impacto y sus síntomas pueden variar y depender de tu personalidad y de cómo respondas a la presión.

Evidentemente, el estrés laboral dificulta la ejecución de ciertas tareas y actividades de trabajo, lo que, al presentarse de forma constante, se convierte en un problema para el trabajador, lo cual repercute también sobre la organización. Cuando un trabajador experimenta estrés laboral, esto podría afectar también su nivel de satisfacción laboral, es decir, sobre el grado de conformidad de la persona con respecto a su entorno de trabajo. Por ello, en base al estudio de estrés y con el presente instrumento de Escala de estrés laboral OIT-OMS, se busca determinar cómo afecta el estrés laboral y realizar un análisis de los factores estresantes sobre la satisfacción laboral de los servidores.

#### **Alcance:**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo con la finalidad de obtener un diagnóstico sobre los factores estresores de los colaboradores, la misma que servirá para recolectar la información, se aplicará la herramienta ya mencionada mediante un muestreo general a 152 servidores de la Institución, entre hombres y mujeres, los mismos que corresponderán al área operativa.

#### **Indicaciones de la Escala de estrés Laboral OIT-OMS.**

- Consta de 25 ítems que permiten valorar estresores laborales enfocándose en diversos aspectos tales como: las condiciones ambientales de trabajo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional.
- Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos de aplicación.
- Es de fácil aplicación, puede ser aplicada de manera individual o grupal.
- Para cada pregunta, se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según la escala: nunca (1), raras veces (2),

ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7).

Las respuestas de cada ítem se agrupan en diferentes estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes. A continuación, se presenta una tabla en la cual se indican los ítems que corresponden a cada factor:

Ítems por cada factor del estrés laboral

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

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

Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS

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

El diagnóstico obtenido a través de la medición de estrés, contribuye a una mejor gestión en la organización, ya que proporciona información útil para tomar acciones correctivas, proponer planes de mejora y técnicas de afrontamiento que permitan a los directivos atenuar los niveles de estrés laboral y aumentar los niveles de satisfacción del personal en la Institución Guardia Ciudadana de Cuenca.

Finalmente, luego de conocer los datos e interpretaciones de los resultados se planteará una propuesta de mejora en caso de que fuese necesario y la Institución la quiera llevar a cabo, la misma que se basará en los hallazgos obtenidos durante el proceso de investigación y que tendrá un enfoque integral para desarrollar mejoras específicas en cada una de las variables estudiadas. Es importante tomar en cuenta que la propuesta abordará principalmente los factores estresores que más repercuten sobre el estrés.

### **Conclusiones**

Con la información obtenida mediante la escala de estrés laboral OIT-OMS aplicada, se realizará la respectiva tabulación de datos de acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los servidores, seguido se corroborará toda la información con la Institución para poder exponer la correspondiente interpretación de acuerdo a la realidad de la Guardia Ciudadana.

Se propondrá medidas correctivas que permitan la reducción de los niveles de estrés laboral, en caso de que existiese y la mejora de la satisfacción del personal de la Institución.

### **Recomendaciones**

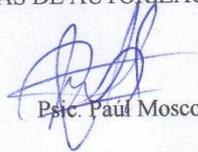
Se recomienda utilizar la presente escala puesto que, es una de las más usadas para evaluar el estrés y está diseñada para conocer los factores estresores. Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Con la gran ventaja que tiene un tiempo corto de aplicación lo cual no repercute en el desarrollo de funciones de los servidores del área operativa.

Atentamente:

Mabel García Pinos.

Estudiante de la carrera de Psicología Laboral de la Universidad Politécnica Salesiana

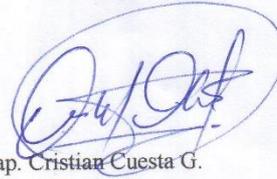
FIRMAS DE AUTORIZACIÓN:



Psic. Paul Moscoso P.

Jefe de Talento Humano

Guardia Ciudadana de Cuenca



Cap. Cristian Cuesta G.

Sub Comandante

Guardia Ciudadana de Cuenca