

**UNIVERSIDAD “UTE”**

**FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA INGENIERIA EN ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO**



**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN  
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TEMA:**

**PLAN DE MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL EN AMBIENTES CONTROLADOS EN  
LA EMPRESA RECICLART EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2019**

**AUTORA: EVELYN FERNANDA RIOS MÉNDEZ**

**TUTOR: DR. EFRAÍN FLORES BATALLAS**

**QUITO**

**JULIO 2020**

**FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO**  
**PROYECTO DE TITULACIÓN**

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>1726677733</b>
<b>APELLIDO Y NOMBRES:</b>	<b>Ríos Méndez Evelyn Fernanda</b>
<b>DIRECCIÓN:</b>	<b>Av. Manuel Córdova Galarza, Conjunto Ciudad del Sol 2, vía mitad del mundo</b>
<b>EMAIL:</b>	<b>fernandarios-1526hotmail.com</b>
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	<b>-</b>
<b>TELÉFONO MOVIL:</b>	<b>0960282689</b>

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TITULO:</b>	<b>Plan de manejo del estrés laboral en ambientes controlados en la empresa Reciclart, en la ciudad del Quito en el año 2019</b>
<b>AUTOR O AUTORES:</b>	<b>Ríos Méndez Evelyn Fernanda</b>
<b>FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:</b>	<b>04 septiembre de 2020</b>
<b>DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:</b>	<b>Dr. Efraín Flores</b>

<b>PROGRAMA</b>	<b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	<b>Ingeniera en Administración del Talento Humano</b>
<b>RESUMEN: Mínimo 250 palabras</b>	<p>En el presente trabajo de investigación se realiza el diseño un plan de manejo del estrés laboral en ambientes controlados en la empresa Reciclart, consta de 5 capítulos en los cuales se podrá encontrar en que el primer capítulo está basado en la identificación de los problemas de la empresa, los objetivos que se tienen para mejorar la problemática, se puede demostrar que el estrés laboral es un riesgo psicosocial y que por esto, es muy importante que se implementen áreas de descanso controladas en las cuales los trabajadores puedan eliminar su carga de estrés que es generada al momento de cumplir sus actividades.</p> <p>En el capítulo número dos, se da a conocer la metodología que se va a utilizar para llevar a cabo la investigación, y como se concluyó que sería lo más adecuado para brindar una solución al problema por el cual atraviesa la empresa. En el tercer capítulo se</p>

	<p>efectúa la creación de la herramienta para evaluación del estrés laboral la misma que está diseñada para todos los colaboradores con la finalidad de que se encuentren satisfechos en su lugar de trabajo.</p> <p>En el capítulo 4 la herramienta es aplicada, la misma que nos permite crear un plan de manejo de estrés para la empresa en el cual se concluye que debe ser creado un lugar en el cual los colaboradores puedan eliminar la carga de estrés que se genera en su día de trabajo, y que tengan un lugar digno, cómodo, útil y en el cual puedan interactuar entre ellos para generar una mejora en el clima laboral.</p> <p>En el quinto y último capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó con la investigación y se enuncian las recomendaciones para que la empresa pueda mejorar en base al cuidado y motivación de su personal.</p>
<p><b>PALABRAS CLAVES:</b></p>	<p>Estrés, riesgo psicosocial, descanso, actividades, herramienta de evaluación de estrés laboral, satisfacción laboral, clima laboral,</p>

	<p>presión laboral, áreas controladas, productividad, motivación, cumplimiento de objetivos, pausas activas, estrés laboral, ambientes controlados, plan de carrera, crecimiento, retención de talentos, talento humano, colaboradores, comportamiento humano, aspectos psicosociales, rendimiento, burn out, salud mental, salud física, absentismo, eutres, distres, agotamiento, riesgos de trabajo, nivel de estrés, cultura organizacional, prevención de riesgos.</p>
<p><b>ABSTRACT:</b></p>	<p>In this research work, a work stress management plan is carried out in controlled environments in the Reciclart company, it consists of 5 chapters in which we can find that the first chapter is based on the identification of the company's problems, the objectives that have to improve the problem, and it can be shown that work stress is a psychosocial risk and for this reason, it is very important that controlled rest areas are implemented in which, workers can eliminate their stress load that is generated at the time of completing their</p>

activities.

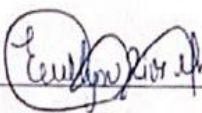
In chapter number two, the methodology to be used to carry out the investigation is disclosed, and how it was concluded that it would be the most appropriate to provide a solution to the problem the company is going through. In the third chapter, the creation of the job stress assessment tool is carried out, which is designed for all employees in order to ensure that they are satisfied in their workplace.

In chapter 4 the tool is applied, the same one that allows us to create a stress management plan for the company in which it is concluded that it must be created a place in which collaborators can eliminate the stress load that is generated on their work day, and that they have a decent, comfortable, useful place in which they can interact with each other to generate an improvement in the work environment.

In the fifth and last chapter, the conclusions reached with the research are presented and the recommendations are outlined so that the company can improve based on the

	care and motivation of its staff.
<b>KEYWORDS</b>	Stress, psychosocial risk, break, activities work stress assessment tool, work satisfaction, working environment, work pressure, controlled áreas, productivity, motivation, achievement of goals, active breaks, work stress, controlled environments, career plan, increase, talent retention, human talent, collaborators, human, behavior, psychosocial aspects, performance, burn out, mental health, physical health, absenteeism, eustress, distress, exhaustion, work risk, stress level, organizational culture, risks prevention.

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f. 

RIOS MENDEZ EVELYN FERNANDA

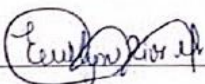
1726677733

### DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **RIOS MENDEZ EVELYN FERNANDA**, CI 1726677733 autor/a del proyecto titulado: **Plan de manejo del estrés laboral en ambientes controlados en la empresa Reciclart en la ciudad de Quito en el año 2019** previo a la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad UTE.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad UTE a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito 02 de septiembre de 2020

f. 

RIOS MENDEZ EVELYN FERNANDA

1726677733



Quito, septiembre de 2020

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **ANGELA TORRES TORO** con cédula de identidad N.- 1708767585 en calidad de Gerente General de la empresa Reciclart autorizo a **EVELYN FERNANDA RIOS MENDEZ**, realizar la investigación para la elaboración de su proyecto de titulación “Plan de manejo del estrés laboral en ambientes controlados en la empresa Reciclart en la ciudad de Quito en el año 2019”, basada en la información proporcionada por la compañía.



Angela Torres Toro.

Gerente General

RECICLART

**RTRECICLART S.A.**

R.U.C. 1792693446001

## **Declaración Director de Tesis**

Certifico que el trabajo de titulación cuyo tema es “PLAN DE MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL EN AMBIENTES CONTROLADOS EN LA EMPRESA RECICLART EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2019” fue desarrollado por la estudiante Evelyn Fernanda Ríos Méndez, bajo mi dirección y control de acuerdo a las normas de la Universidad UTE, cumpliendo con los requerimientos técnicos y metodológicos.

Quito, septiembre de 2020

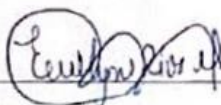
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Efraín Flores Batallas', written over a horizontal line.

Dr. Efraín Flores Batallas

**DIRECTOR**

### **Declaración Juramentada del Autor**

Yo, EVELYN FERNANDA RIOS MENDEZ, con cédula de ciudadanía No. 172667733, declaro bajo juramento que el trabajo de tesis aquí escrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

f:  \_\_\_\_\_

Evelyn Fernanda Ríos Méndez

172667733

**AUTORA**

***DEDICATORIA:***

A mis padres y hermanos.

***AGRADECIMIENTO:***

Principalmente a mis padres, Wilson y Mercedes, gracias a su apoyo han permitido que llegue hasta aquí, agradezco su arduo trabajo, colaboración y comprensión a lo largo de mi carrera estudiantil.

Agradezco a mi hermana, Jennifer, por sus palabras de aliento que permitieron que no me rinda, y por brindarme el apoyo que necesite.

Agradezco a mi director de tesis, Efraín Flores Batallas, por guiarme a cumplir este objetivo.

## RESÚMEN

En el presente trabajo de investigación se realiza el diseño un plan de manejo del estrés laboral en ambientes controlados en la empresa Reciclart, consta de 5 capítulos en los cuales se podrá encontrar en que el primer capítulo está basado en la identificación de los problemas de la empresa, los objetivos que se tienen para mejorar la problemática, se puede demostrar que el estrés laboral es un riesgo psicosocial y que por esto, es muy importante que se implementen áreas de descanso controladas en las cuales los trabajadores puedan eliminar su carga de estrés que es generada al momento de cumplir sus actividades.

En el capítulo número dos, se da a conocer la metodología que se va a utilizar para llevar a cabo la investigación, y como se concluyó que sería lo más adecuado para brindar una solución al problema por el cual atraviesa la empresa. En el tercer capítulo se efectúa la creación de la herramienta para evaluación del estrés laboral la misma que está diseñada para todos los colaboradores con la finalidad de que se encuentren satisfechos en su lugar de trabajo.

En el capítulo 4 la herramienta es aplicada, la misma que nos permite crear un plan de manejo de estrés para la empresa en el cual se concluye que debe ser creado un lugar en el cual los colaboradores puedan eliminar la carga de estrés que se genera en su día de trabajo, y que tengan un lugar digno, cómodo, útil y en el cual puedan interactuar entre ellos para generar una mejora en el clima laboral.

En el quinto y último capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó con la investigación y se enuncian las recomendaciones para que la empresa pueda mejorar en base al cuidado y motivación de su personal.

## **ABSTRACT**

In this research work, a work stress management plan is carried out in controlled environments in the Reciclart company, it consists of 5 chapters in which we can find that the first chapter is based on the identification of the company's problems, the objectives that have to improve the problem, and it can be shown that work stress is a psychosocial risk and for this reason, it is very important that controlled rest areas are implemented in which, workers can eliminate their stress load that is generated at the time of completing their activities.

In chapter number two, the methodology to be used to carry out the investigation is disclosed, and how it was concluded that it would be the most appropriate to provide a solution to the problem the company is going through. In the third chapter, the creation of the job stress assessment tool is carried out, which is designed for all employees in order to ensure that they are satisfied in their workplace.

In chapter 4 the tool is applied, the same one that allows us to create a stress management plan for the company in which it is concluded that it must be created a place in which collaborators can eliminate the stress load that is generated on their work day, and that they have a decent, comfortable, useful place in which they can interact with each other to generate an improvement in the work environment.

In the fifth and last chapter, the conclusions reached with the research are presented and the recommendations are outlined so that the company can improve based on the care and motivation of its staff.

## Tabla de contenido

CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.1 El problema de la investigación .....	17
1.1.1 Problema a investigar.....	17
1.1.2. Objeto de estudio teórico .....	17
1.1.3 Objetivo de estudio práctico .....	17
1.1.4 Planteamiento del problema.....	17
Diagnostico .....	17
1.1.5 Formulación del problema.....	18
1.1.6 Sistematización del problema.....	18
1.1.7 Objetivo general .....	19
1.1.8 Objetivos específicos.....	19
1.1.9 Justificación .....	19
1.2 Marco referencial            1.2.1 Marco Teórico: .....	20
1.2.1Fundamentación Teórica:.....	20
1.2.5 CARACTERIZACION DE LA EMPRESA.....	34
CAPÍTULO 2. MÉTODO.....	40
2.1 METODOLOGÍA GENERAL .....	40
2.1.1 Nivel de estudio .....	40
2.1.2 Modalidad de investigación.....	40
2.1.3 Método.....	41
2.1.4 Selección de instrumentos de investigación .....	41
2.1.5 Procesamiento de datos .....	41
2.1.6 Población y muestra.....	41
2.1.7 Diseño de encuesta para evaluación psicosocial:.....	42
2.1.7.1 Encuesta al personal de la empresa Reciclart S.A (Ver anexo n°1) .....	42
2.1.7.2 Diseño de encuesta Psicosocial sobre la base del método Likert .....	42
2.1.7.3. Desarrollo:.....	42
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO: .....	44
CAPITULO 3.....	49
CREACION DE LA HERRAMIENTA PARA EVALUACION DEL ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA RECICLART. ....	49
3.1 Recolección y tratamiento de datos .....	49
3.1.1 Diseño de las encuestas:.....	49
3.1.2 Tratamiento de datos:.....	50
3.1.3 Resultados de la Encuesta:.....	50
CAPÍTULO 4.....	69
APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DISEÑADA .....	69
4.1 Aplicación práctica de la encuesta al personal de la Empresa RM Plastic. ....	69
CAPITULO 5. DISCUSION .....	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	75
5.1 CONCLUSIONES:.....	75
5.2 RECOMENDACIONES:.....	76
BIBLIOGRAFIA: .....	78
FIGURAS, GRÁFICOS Y ANEXOS .....	80

## INTRODUCCION

El estrés es un tema que diariamente adquiere mayor importancia, ya que ocasiona muchos daños en la persona que lo padece, esto puede ser provocado por problemas o situaciones tanto personales como laborales; y según investigaciones realizadas, se afirma, que el 90% de los trabajadores padecen de esta enfermedad oculta.

El estrés es una de las enfermedades más dañinas para el ser humano, ya que conllevan a enfermedades como, gastritis, nerviosismo, depresión, ansiedad, etc.

Por lo tanto, este proyecto está dirigido a las empresas que tienen un índice alto de presión laboral y está enfocado a implementar áreas en las cuales los trabajadores puedan desahogar la carga de estrés que conllevan sus tareas

Se considera que la presente investigación es de gran aporte para quienes manejan personal y desean encontrar las causas del bajo rendimiento en la empresa, la misma que trae varios beneficios en función empresa – colaborador, ya que tendrán un mejor desempeño laboral y esto se verá reflejado en el cumplimiento de metas, objetivos de la empresa y mayor productividad.

Es fundamental entender que como empresa es importante mantener al personal motivado para que tengan iniciativa dentro de la misma y porque no, para proyectos personales; debemos recordar que un personal motivado y a gusto con la empresa sentirá satisfacción al cumplir sus tareas diarias y no lo vera como una simple obligación, lo cual será de mayor beneficio para la empresa.



## **CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 El problema de la investigación**

#### **1.1.1 Problema a investigar**

Inexistente plan de manejo del estrés laboral en ambientes controlados en la empresa Reciclart S.A en la ciudad de Quito, en el año 2019.

#### **1.1.2. Objeto de estudio teórico**

Manejo del estrés laboral en ambientes controlados.

#### **1.1.3 Objetivo de estudio práctico**

Reciclart. S.A Quito

#### **1.1.4 Planteamiento del problema**

##### **Diagnostico**

La empresa Reciclart S.A, se dedica a la elaboración y comercialización de productos de reciclaje y fundas plásticas; para cumplir con esta gestión, los trabajadores invierten muchas horas de trabajo, en las cuales se evidencia entre otras cosas; actividades que conllevan gran responsabilidad, ausencia de incentivos, ritmo de trabajo acelerado, la exposición a riesgos físicos y ergonómicos los cuales se dan por posturas inadecuadas, y relaciones laborales casi nulas; todo esto genera un alto grado de estrés. La empresa no cuenta con espacios en los cuales los trabajadores puedan recrearse y eliminar la sobrecarga de estrés que genera la labor que independientemente cada uno cumple, es importante identificar los riesgos que cada trabajador tiene diariamente, como los inexistentes planes de motivación.

## **Pronóstico**

De no llevarse a cabo el plan que se está proponiendo en la empresa Reciclart, los trabajadores seguirán teniendo altas horas de trabajo y eso causaría una carga aún más alta de estrés en cada uno, lo que conlleva a efectos psicosociales en los mismos y que no se encuentren todos enfocados en el objetivo que persigue la empresa. Al implementar este plan será más fácil manejar el estrés en los trabajadores ya que se les brindaría los espacios necesarios para descargar la carga que conllevan.

### **Control de pronóstico:**

Al cumplir todos los procesos que se deben llevar a cabo serán capaces de generar en los colaboradores tranquilidad para realizar sus labores, se sentirán a gusto y por supuesto habrá un sentido de pertenencia por la empresa lo que llevará a lograr mejores resultados.

#### **1.1.5 Formulación del problema.**

¿Cómo diseñar un plan de manejo del estrés laboral en ambientes controlados en la empresa Reciclart?

#### **1.1.6 Sistematización del problema**

- ¿Cuál es la importancia de diseñar un plan de manejo de estrés laboral en ambientes controlados en la empresa reciclart?
- ¿Cuál es la situación actual de estrés en los colaboradores de la empresa Reciclart?
- ¿Qué ambientes controlados deben ser implementadas en la empresa para el control de estrés de cada trabajador?

### **1.1.7 Objetivo general**

Diseñar un plan de manejo de estrés laboral en ambientes controlados, en la empresa Reciclart S.A en la ciudad de Quito

### **1.1.8 Objetivos específicos**

- Determinar la importancia de la elaboración de un plan de manejo del estrés laboral en ambientes controlados, como aporte a la optimización de la empresa y de sus colaboradores.
- Diagnosticar la situación actual de la empresa en cuanto al estrés laboral y las causas del mismo
- Identificar que ambientes controlados deben ser implementados en la empresa, en mecanismo de mejora del estrés y rendimiento de cada colaborador.

### **1.1.9 Justificación**

El presente estudio a realizarse en la empresa RECICLART en la ciudad de Quito, es de gran importancia para el ambiente laboral, ya que gracias al resultado que se obtenga, será posible identificar las causas de estrés en cada trabajador y buscar los mecanismos más adecuados que permitan eliminar el estrés laboral y que los colaboradores de la empresa se sientan motivados y alineados a los objetivos

Paralelamente la investigación es para evitar la excesiva rotación (salida) de personal y aplicar un plan de carrera y de retención de talentos, ya que, si el clima laboral es óptimo, no existirá un colaborador que no esté satisfecho con la empresa y de esta manera retribuirá todo eso en un trabajo de calidad y demostrará su crecimiento.

El área de talento humano tiene como una de sus misiones buscar el bienestar de los colaboradores y que se encuentren en las mejores condiciones para que exista satisfacción laboral entre empleado y empleador.

## **1.2 Marco referencial**

### **1.2.1 Marco Teórico:**

#### **1.2.1 Fundamentación Teórica:**

#### **El estrés como un riesgo psicosocial en la organización:**

#### **Aspectos Psicosociales:**

Es aquello que estudia de qué manera los pensamientos, conductas y emociones de las personas se ven afectados en las demás personas, se cimienta en una interdisciplina, es decir que es un trabajo conjunto entre sociología y psicología y se centra en el individuo que está atravesando estos problemas y la influencia que tiene en él, las personas que lo rodean, y las actividades que realiza. El enfoque psicosocial se lo define como un proceso de compañía a nivel personal, familiar, buscando reponer la entereza emocional de las personas; mediante este enfoque, es posible entender los comportamientos de las personas que se encuentra en diferentes problemas, ya sean, económicos, políticos, religiosos, o personales.

Las orientaciones psicosociales se manifiestan en la interacción de métodos psicológicos y sociales, de su interés similar por la persona y como parte de la sociedad, por el individuo y su grupo.

#### **Niveles de los aspectos psicosociales:**

Obtener la interacción social como efecto de las expectativas y la ramificación del entorno social – cultural en que están sumergidos los involucrados



Figura N°1 Niveles de interacción social (Fisher,1982)

### **FACTORES PSICOSOCIALES QUE AFECTAN EL TRABAJO:**

Se busca analizar las condiciones de trabajo en las que se encuentran los colaboradores, incluyendo los aspectos y características del clima laboral, de las tareas que realiza y de la organización en general, está enfocado en el factor humano, centrándose en las capacidades, habilidades, necesidades, expectativas, cultura y aspectos de su vida personal.

Todos estos aspectos cambian constantemente, para, como ser humano adaptarse a las diferentes condiciones que se presentan en los distintos ambientes en los que se encuentra. Si

en el trabajo y la vida personal existe una interacción negativa se ve afectado en la salud del individuo, provocándole alteraciones como el *estrés*, lo cual lo lleva a tener una insatisfacción laboral y un rendimiento bajo en sus actividades.

### LOS FACTORES PSICOSOCIALES SE DERIVAN DE:

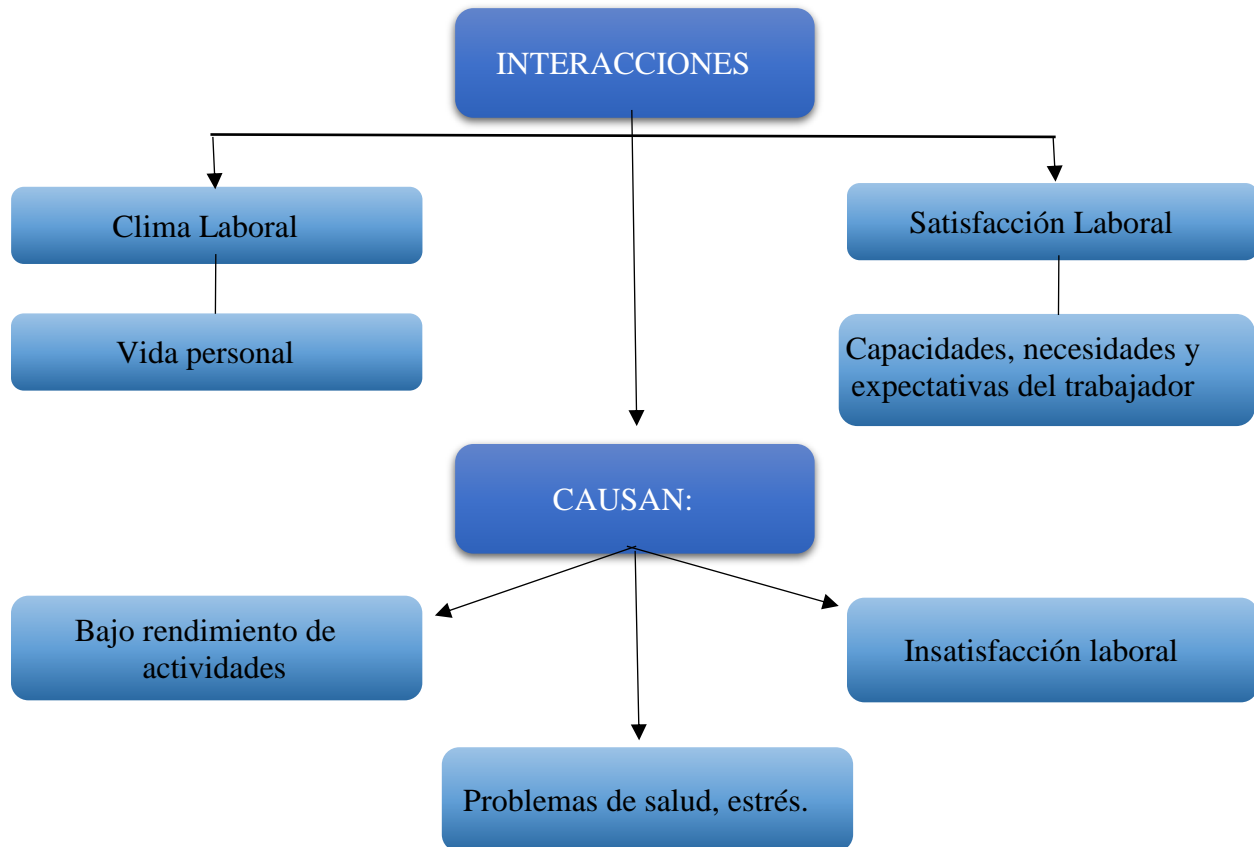


Figura N°2 Factores Psicosociales del trabajo.

### CONSECUENCIAS PSICOLOGICAS Y LABORALES:

El estrés, al ser un riesgo psicosocial tan devastador, genera un deterioro de la salud, confianza en sí mismo y de las capacidades profesionales de cada trabajador, lo cual trae varias consecuencias. Las siguientes se han considerado en este estudio:

**Deterioro cognitivo:** El estrés causa que la mente sea forzada ya que básicamente se satura y deja de tener un alto rendimiento, lo cual sin estrés no sucede porque es posible realizar varias tareas y recordar todo de manera eficiente.

**Dificultad para concentrarse:** Al tener un alto grado de estrés la mente no es capaz de enfocar la atención en una tarea específica ya que el nivel de energía no es el más adecuado.

**Ansiedad o depresión:** La ansiedad se da ya que la mente no deja de recordar las consecuencias que traerá no terminar las tareas encargadas, en el tiempo previsto y bajo las condiciones adecuadas; paralelamente, se genera depresión ya que la mente envía constantemente preguntas o afirmaciones como “no me siento útil”, “no tengo la capacidad necesaria” y esto hace que se desarrolle este sentimiento de ineficacia.

Estas condiciones al no ser controladas a tiempo, se verán reflejadas en el rendimiento laboral de los colaboradores, quienes se verán obligados a buscar ayuda profesional que contribuya a la solución del problema.

**Síndrome Burn Out:** Se da cuando el estrés ha estado presente por mucho tiempo y no se han tomado las medidas necesarias para controlarlo, la mente colapsa y se ve afectada la salud física y mental.

**Problemas cardiovasculares:** El estrés laboral genera altas posibilidades de padecer enfermedades del corazón, como hipertensión, o arritmias, ya que todo el organismo se ve afectado por el estrés.

**Aumento de accidentes laborales:** Esto se da cuando los trabajadores no se encuentran enfocados en un cien por ciento en las actividades que le han sido delegadas y al trabajar con maquinarias pesadas por ejemplo, omiten tener los cuidados necesarios para evitar accidentes.

**Absentismo laboral:** Los trabajadores asisten al trabajo, pero no cumple con las actividades otorgadas, ya que prefieren estar fuera de su puesto de trabajo para evitar que el estrés continúe en crecimiento.

Las consecuencias mencionadas, son unas cuantas de las muchas que son ocasionadas por el estrés laboral, las mismas que al no ser identificadas y controladas de manera oportuna traen problemas infinitos para quien padece esta enfermedad. Como organización es importante priorizar las condiciones físicas y psicológicas de cada trabajador, ya que al cumplir esto, estarán motivados y a gusto con el trabajo que realizan, lo mismo que se verá reflejado en el desempeño sus funciones diarias

## **EL ESTRÉS COMO RIESGO PSICOSOCIAL:**

### **TEORIA DEL ESTRÉS (DEFINICIONES):**

El estrés es respuesta de adaptación, con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos y que es consecuencia de cualquier acción, situación, acontecimiento externo que inflige demandas físicas y/o psicológicas a la persona.

### **TIPOS DE ESTRÉS:**

El estrés no se evidencia en las personas de la misma manera, por lo tanto, no existe un patrón único que identifique esto ya que el estrés es muy personal. Una persona puede tomar las cosas de una manera muy tranquila mientras otra no y esto le genera un alto nivel de estrés o el conocido Burn Out, es importante recalcar que el estrés no siempre es negativo ya que existen muchas personas que, bajo presión, o bajo altos niveles de estrés trabajan de una mejor manera y son más eficientes.



Se conocen dos tipos de estrés que son los más influyentes:

**Eutrés:** Se lo conoce como estrés positivo, se refiere a cuando la persona está bajo presión o estrés, pero sin embargo esto produce que sea más creativo y su mente, cuerpo y acciones son más eficientes lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de objetivos profesionales y personales, se manifiesta cuando las personas necesitan de este tipo de estrés para trabajar de manera más rápida y positiva.

**Distrés o estrés negativo:** Es denominado como todo lo opuesto del Eutrés, es decir este tipo de estrés ya es perjudicial y considerado un riesgo psicosocial ya que se produce por la sobrecarga de trabajo y el trabajo bajo presión, la misma que afecta en el desempeño diario de los trabajadores y en su vida personal.

El estrés-distrés resultante de factores de riesgo psicosocial en el lugar del trabajo es el precursor de trastornos como la depresión, y ello ha sido documentado por diversos autores en todo el mundo.<sup>1</sup>

## **FASES DEL ESTRÉS**

El estrés se da a causa del estilo de vida que llevan las personas en la actualidad y por esto se ha convertido en un fenómeno frecuente, esto puede ocurrir en ciertos periodos diarios de manera grave o leve. Al no identificar este problema y no brindar una solución se produce el Síndrome del quemado más conocido como Burnout que es una etapa del estrés en el que es bastante dañino y destructivo para el trabajador a nivel físico y psicológico.

---

<sup>1</sup> [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN\\_11.pdf](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf)

En varias investigaciones se han enfocado a determinar por que razones aparece el estrés y según varios estudios obtenidos se determina que las causantes del estrés no son solo por trabajo, también se da por problemas personales que acarrea el trabajador, pero sumando a una carga de estrés laboral no es posible resistir y ocasiona daños severos. Es importante identificar cuando exista estrés ya que puede ocasionar un estrés colectivo y afectar a todo el personal de la empresa.

Es posible identificar distintas fases de estrés que indican lo que está sucediendo y permitirá identificar pronto las causas del mismo, estas son las fases de alarma, de adaptación y de agotamiento

**Fase de alarma:** Esta fase consiste en la liberación de la adrenalina hacia las partes del cuerpo, esto se da por las distintas alteraciones que puede tener la persona que causan el estrés y por esto causa la mencionada reacción. Al momento de percibir el estrés las hormonas proporcionan un impulso rápido para que la energía aumente y podamos evitar el estrés, podemos identificar esto mediante efectos que produce nuestro cuerpo como la respiración, el pulso, y así evitamos entrar en el mencionado Burnout. La hormona que produce estrés se llama Cortisol, al estar en una situación de estrés esta hormona se incrementa y aumenta la cantidad de azúcar en la sangre y debilita el sistema inmunológico para ahorrar energía.

**Fase de resistencia o adaptación:** En esta fase se intenta superar o adaptarse a la presencia de la alta producción de cortisol y se presentan factores conocidos como una amenaza como que los niveles de cortico esteroides se normalizan y empieza a desaparecer la

---

hormona de los síntomas es decir el ser humano se adapta y empieza a tomar el estrés de una manera positiva y de buena influencia

**Fase de agotamiento:** En esta fase se evidencia que la causa de estrés es repetitiva y el trabajador no logra adaptarse o resistir su cuerpo reacciona de manera desfavorable presentando síntomas como alteración tisular o la patología psicósomática alterando así todo el nervio del cuerpo humano y causando reacciones agresivas o desmotivadas.

## **RIESGOS DE TRABAJO (PSICOSOCIALES Y ERGONOMICOS)**

La ergonomía trata de mejorar las condiciones de trabajo adaptando el trabajo a la persona, teniendo en cuenta las características físicas y psíquicas de cada trabajador.

Los factores psicosociales pueden afectar la salud del trabajador como la organización del trabajo tanto en lo temporal (trabajo a turno, nocturno, etc.), como los factores dependientes de la tarea (automatización, minuciosidad, apremio de tiempo, complejidad, rapidez, falta de identificación con la tarea, etc.).

Efectos de las condiciones ergonómicas y psicosociales desfavorables: alteraciones músculo esqueléticas, fatiga, alteraciones visuales, estrés, etc.<sup>2</sup>

Los riesgos Psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con: el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar en forma negativa, el bienestar y la salud

---

<sup>2</sup> <https://www.saludcastillayleon.es/es/saludjoven/salud-laboral/1-riesgos-puedo-encontrar-trabajo/1-5-riesgos-ergonomicos-psicosociales>

(física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. Y que, por otra parte, también afectan el buen funcionamiento de las organizaciones

### **Efectos de los riesgos Psicosociales sobre los trabajadores y organizaciones**

Todos los factores psicosociales, si no son evaluados y mejorados a tiempo, pueden constituir en un riesgo para la salud mental y física de los trabajadores. Un ejemplo de lo antes dicho, es el posible aumento de cuadros ansiosos o enfermedades de salud mental. Lo que también puede traducirse en problemas físicos, como trastornos cardiovasculares y gastrointestinales. Esto, afecta a la totalidad de la organización, debido a que tiene incidencia en el aumento de ausentismo, presentismo, así como en el aumento de conductas de riesgo, lo que podría reflejarse en accidentes del trabajo, aumento en licencias y a más largo plazo en la falta de cooperación y motivación en el trabajador. Lo que incidirá en la disminución de la productividad para las organizaciones.<sup>3</sup>

### **PAUSAS ACTIVAS PARA COMBATIR EL ESTRÉS:**

**Pausas activas de introducción:** Se realiza al iniciar la jornada laboral, se mezcla con diferentes actividades de estiramiento las que permitirán que los trabajadores oxigenen el cerebro y empiecen el día laboral con muchas más energías, también permitirá detectar si alguien tiene alguna falencia terapéutica y poder detectarla para actuar de manera preventiva.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> [https://www.academia.edu/16105794/Conceptos\\_de\\_riesgos\\_psicosociales](https://www.academia.edu/16105794/Conceptos_de_riesgos_psicosociales)

<sup>4</sup> Brito F, Ciccotti A. Efectos de la satisfacción laboral y nivel jerárquico sobre el estrés laboral en una empresa del sector salud en Caracas. [tesis]. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de Ciencias económicas y Sociales; 2007

**Pausas activas compensatorias:** Esta actividad se realiza durante la jornada laboral en intervalos de la misma para eliminar la monotonía que conlleva realizar una actividad repetitiva, permita el relajamiento muscular y debe realizarse por mínimo 10 minutos. Sirve para disminuir el mal clima laboral y problemas ergonómicos y psicosociales que conllevan ciertas actividades diarias<sup>5</sup>

**Pausas activas de relajamiento:** Esta pausa se practica al finalizar la jornada de trabajo, permite el relajamiento muscular y mental de los trabajadores, ya que durante el día tuvieron altos momentos de estrés La pausa activa de relajamiento es practicada luego de la jornada de trabajo, propiciando el relajamiento muscular y mental de los colaboradores. Es una actividad que provee el alivio de la sensación de cansancio y de la tensión muscular y también auxiliar en la actividad respiratoria.<sup>6</sup>

## **PAUSAS ACTIVAS Y ESTRÉS**

Las personas han optado por sumar a su vida diaria y cotidiana un programa de ejercicio ya que se ha demostrado que fortalece a las personas psicológicamente produciendo efectos positivos frente a muchos problemas psicosociales como la depresión, ansiedad o estrés, y hoy en día estas personas tienen una vida más tranquila en comparación con una vida llena de estrés y problemáticas diarias.

---

<sup>5</sup> Dias A, Da Silva I, Da Silva V, Beltramo F. La contribución de uno programa de gimnasia laboral para la adherencia al ejercicio físico fuera de la jornada de trabajo. *Fit Perf J.* [en línea] 2006 [accesado el 12 de Junio del 2016]; 5(5): [325-332 p.]

## TIPOS DE EJERCICIOS DE PAUSAS ACTIVAS

**Ejercicios Respiratorios:** Este ejercicio es infaltable al momento de las pausas activas, muchas veces los dolores de cabeza se producen por estrés, pero detrás de este estrés esta la falta de oxigenación suficiente hacia el cerebro que se da por suma de gran cantidad de estrés lo que hace que afecte a todos los sistemas del cuerpo humano. Pueden realizarlo de la manera que les parezca más cómodo, siempre hay que tener en cuenta que estos ejercicios son en pro mejora de los trabajadores así que es importante que ellos se encuentren en plenitud, esto servirá para mantener la armonía dentro de la hora de trabajo ya que se empezara el día con buenos ejercicios de oxigenación y eliminación previa de estrés.

**Ejercicios de movilidad articular:** Este ejercicio está enfocado en la movilidad de articulaciones principales como cuello, hombros, cintura, cadera, rodillas y tobillos. Cada parte del cuerpo debe ser ejercitada de manera específica ya que así se permitirá que exista una relajación muscular y se va a lograr prevenir lesiones o identificar algún problema en el trabajador que pudo ser efectuado por temas de ergonomía.

**Ejercicios de coordinación:** En este ejercicio nos vamos a enfocar en la concentración que debe tener cada trabajador para coordinar ciertos movimientos del cuerpo al mismo tiempo, esto va a permitir que las personas se obliguen a sí mismas a lograrlo y

---

<sup>6</sup> Tenorio M, Pacheco A. Aplicación de un plan de pausas activas en la jornada laboral del personal administrativo y trabajadores del a rea de salud N° 1 Pumapungo de la coordinación zonal 6 del ministerio de salud pública en la provincia de Azuay. [tesis]. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Facultad de Psicología; 2014

cumplir esta meta por lo que será un ejercicio bastante mental y permitirá que todo el día estén activos.<sup>7</sup>

**Ejercicios de flexibilidad:** Es importante enfocarse en los músculos y en implementar ejercicios fáciles de realizar, que tengan un buen efecto en los trabajadores y que no produzca ningún tipo de lesión. No todos los miembros del equipo serán capaces de realizarlo ya que cada uno probablemente tiene distintos tipos de limitaciones físicas. Este ejercicio es de gran beneficio ya que permite mejorar las articulaciones, circulación y por ende disminuye el estrés.<sup>8</sup>

## **AMBIENTES CONTROLADOS (ESPACIOS FISICOS PARA ELIMINAR ESTRÉS)**

### **PROPUESTAS DE AREAS ADECUADAS PARA LA EMPRSA RECICLART:**

El objetivo por el cual se pretende implementar en la empresa ambientes controlados en los cuales los trabajadores puedan desahogar la carga de estrés que su trabajo y actividades producen, es para que el colaborador pueda gozar de ciertas alternativas de flexibilidad las misma que al percibir las como un beneficio para ellos permitirá que los mismos se sientan motivados valorados, y esto generara un compromiso con la empresa en el mismo que será retribuido con el cumplimiento eficaz y eficiente de metas y objetivos.

Se propone implementar y desarrollar las siguientes actividades para beneficio de todos los integrantes de la empresa, los mismos que serán sustentados económicamente por la

---

<sup>7</sup> Pierángeli G, Florencia M. Implicancias de la pausa activa laboral en empleados de la ciudad de la Rioja. [tesis]. España: Instituto universitario de ciencias de la salud fundación H. A. Barcelo; 2014.

empresa y serán únicamente gozados por los colaboradores sin generar un descuento en los mismos.

**Ambiente para comida:** Este será un ambiente en el cual los miembros de la empresa pueden cumplir con un tiempo determinado de desayuno, almuerzo y break, debe ser un lugar adecuado para cumplir con las necesidades de los trabajadores es decir debe tener mesas, sillas, utensilios de cocina, microondas y refrigeradora, todo esto con el fin de conservar sus alimentos y poder ser servidos de una manera consiente para cada trabajador.

**Posibilidad de elegir su ambiente de trabajo:** La finalidad de este punto es que cada trabajador tenga la capacidad de elegir y controlar el espacio y entorno en el que va a trabajar esto para que el trabajador se sienta cómodo y satisfecho en su puesto de trabajo lo cual se traducirá como una mayor productividad y reducirá el absentismo.

**Ambientes de relajación:** Al ser una empresa de producción los trabajadores se encuentran continuamente en contacto con maquinaria pesada lo cual requiere de fuerza, concentración y una postura que al ser realizada con frecuencia resulta incómoda por lo cual se propone implementar:

- **Clases de meditación:** Incluye especialista en meditación y área dedicada únicamente para desarrollar la mencionada actividad (área de yoga)
- **Masajes y estiramiento:** se propone que en los horarios de almuerzo y fin de jornada los trabajadores acudan a recibir masajes de relajación si así lo creen necesario. Y en ciertas horas

---

<sup>8</sup> Tenorio M, Pacheco A. Aplicación de un plan de pausas activas en la jornada laboral del personal administrativo y trabajadores del área de salud N° 1 Pumapungo de la coordinación zonal 6 del ministerio de salud pública en la provincia de Azuay. [tesis]. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Facultad de Psicología; 2014.



del día todos deben cumplir con un tiempo determinado para realizar los siguientes ejercicios para mejorar la movilidad, coordinación y flexibilidad de cada trabajador lo cual evitara riesgos ergonómicos futuros. (En este punto ingresan los ejercicios antes mencionados para relajación, coordinación flexibilidad, etc.)

Estas actividades son muy comunes en el mundo laboral y serán llevadas a cabo durante el horario de almuerzo, al finalizar la jornada o cuando se considere de suma necesidad por alguna molestia ocasionada.

**Ambientes recreativos:** Estos ambientes serán dedicados únicamente para la recreación del personal de la empresa, esto permite integración entre todas las partes lo cual generará una mejora en el clima laboral de la empresa.

Se propone implemente lo siguiente en el mencionado espacio:

- **Área de descanso:** Incluye mueblería que genere comodidad y descanso
- **Área de juegos:** Incluye juegos de mesa, televisión, mueblería, futbolín, mesa de pin pon.
- **Área de festejo y celebración** de fechas especiales para la empresa y colaboradores.

### **TIEMPO POR TRABAJADOR PARA ELIMINAR ESTRÉS EN ESTAS AREAS CONTROLADAS:**

Como se mencionó anteriormente el tiempo en el cual será permitido el uso de las áreas controladas para beneficio del empleado serán durante su horario de almuerzo, al finalizar la jornada o cuando se considere realmente necesario; en este último caso nos referimos a cuando el trabajador se encuentre en un momento de alto estrés el mismo que no

le permita desarrollar la capacidad para realizar las actividades de la manera más productiva y eficiente.

De igual manera los trabajadores serán previamente analizados por un especialista quien será la persona que recomiende el tiempo que cada trabajador necesita para desahogar su carga de estrés y que esto no afecte en su vida laboral como personal.

### **1.2.5 CARACTERIZACION DE LA EMPRESA**

#### **HISTORIA DE LA EMPRESA:**

Para continuar con el desarrollo de esta investigación, se dará a conocer el giro de negocio y la historia de RECICLART, ya que será el campo de estudio de donde se obtendrá toda la información que servirá para identificar los mejores ambientes controlados a implementar para combatir el estrés.

#### **Misión**

Somos una empresa ecuatoriana dedicada al reciclaje de plásticos, trabajamos con la más alta tecnología y con un personal capacitado en cada rama de nuestra empresa para resolver las necesidades que se presenten.

#### **Visión**

Ser una empresa reconocida a nivel nacional en el año 2020 para solventar todas las necesidades que se presenten en nuestro país acorde a nuestro giro de negocio

#### **Historia**

RECICLART nace en el año 2000 como una empresa familiar con el fin de brindar soluciones de reciclaje en la ciudad de Quito, con un pequeño equipo de maquinaria y 3

colaboradores, entre ellos el gerente general. A medida que el mercado ha ido creciendo, también lo hizo Reciclart, como empresa y en cuanto a colaboradores ya que se incrementaron nueva maquinaria y nuevos servicios ofertados

## **Factores relevantes para el personal de RECICLART**

### **1: Valores**

Valores fundamentales que se deben tomar en cuenta en la empresa Reciclart considerando información recibida de colaboradores activos y cesantes, se mencionan los siguientes con una breve explicación:

- **Respeto a sus empleados:** sin considerar jerarquías, edades, estudios, el respeto se debe dar a todos por igual y de la misma manera como cada uno desea ser tratado por el resto de compañeros. Es importante mencionar que deben hacer caso omiso a comentarios negativos de otros hasta conocer a la persona ni mucho menos menospreciar por las condiciones de vida o de las raíces de la persona, el respeto se da y se exige por igual.
- **Transparencia y honestidad:** Simplemente se define en no robar, no mentir y ser claros y directos hacia la empresa. Reciclart y su importante giro de negocio necesita tener un equipo de trabajo que demuestre transparencia total ya sea en áreas administrativas, contables en si en la totalidad de la empresa, en todos los procesos existentes. Es importante mencionar que los empleados no podrán hacer uso de la información que van adquiriendo de la empresa para ellos formar una nueva empresa con el mismo giro y atraer los clientes de RECICLART, para esta parte es importante mencionar que la persona encargada de las diferentes contrataciones explica en el contrato ciertas cláusulas que van a favor del empleador para evitar deslealtad de sus colaboradores.

- **La máxima calidad como meta:** Evitar errores, hacer las cosas para lograr una meta o trabajar encaminados al logro satisfactorio, no hacer las cosas por simple inercia.

RECICLART y todo el equipo de trabajo constatará resultados cuando cada colaborador se haya empoderado de su lugar de trabajo, de las funciones y metas a cargo por las cuales debe trabajar. Calidad es una palabra clave misma que genera valor agregado a la empresa, demuestran a sus empleados que sus necesidades serán cubiertas por el servicio de RECICLART al máximo. Al trabajar con calidad se trabaja con satisfacción al cliente.

## **2: Infraestructura**

En su texto Chiavenato (2004), define el clima laboral como el ambiente que se desenvuelven los colaboradores de una organización, refiriendo a aspectos psicológicos que caracterizan a una organización. A si mismo menciona que el clima laboral implica los diferentes aspectos ya sea como, el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales).

Factores estructurales se considera a la parte física, tangible de la empresa es también un segundo factor importante para construir un buen clima laboral pero mismo que debe ser solucionado y tomado en cuenta al momento de formar la empresa, a medida que pase el tiempo de su funcionamiento y dependiendo del crecimiento organizacional. Hoy en día se puede mencionar un departamento que ha venido tomando campo de manera asombrosa como es Seguridad y Salud Ocupacional rama del departamento de recursos humanos pero que se enfoca en la seguridad, salvaguarda la integridad física y mental de los colaboradores de Reciclar; las leyes del Ecuador actualmente consideran a la seguridad ocupacional como requisito para el debido funcionamiento. Debido a que abarca la exigencia de que cada

empleado tenga su lugar de trabajo en buenas condiciones que no perturbe ni sea causa por la cual no se desempeñe de la mejor manera, al considerar buenas condiciones físicas nos referimos a:

**Ventilación:** Sistema o abertura que permite que el aire de un lugar cerrado se renueve, esta ventilación puede ser natural o mecánica ya acorde al lugar de trabajo.

**Iluminación:** natural o artificial siempre y cuando se evite el reflejo directo a los ojos o muy cerca a la persona, la iluminación no debe ser muy fuerte ni muy opaca.

**Ruido:** se considera molesto a equipos mecánicos que generen un sonido no agradable de manera constante o también a un grupo de personas en un espacio muy reducido. Es oportuno considerar el número de trabajadores para la ubicación y distancias de un puesto a otro.

**Temperatura:** La mala gestión de la temperatura en oficinas puede perjudicar la salud de los trabajadores con la aparición de dolencias derivadas del estrés térmico. Hay que tomar en cuenta los cambios de clima que tiene el entorno de trabajo para adecuar calefacción o ventilación que regulen estas temperaturas y no generen malestar en los trabajadores, ya que el exceso de calor genera fatiga, cansancio hasta sueño y no es favorable para la organización, porque el desempeño no será el que se necesita. El exceso de frío también es perjudicial ya que puede generar enfermedades en los trabajadores mismo que da lugar a permisos médicos y en ciertos casos días de reposo, los mismos que para la empresa se consideran como días perdidos.

**Ubicación del equipo de trabajo:** en este punto se considera el correcto orden de los implementos necesarios para que cada empleado ejerza sus funciones como, por ejemplo,

computador, escritorio, teléfono, copiadora, etc. ya dependiendo el cargo y lo que necesita. Lo importante es la ergonomía del lugar de trabajo ya que evitará la pérdida de tiempo por continuos movimientos del puesto de trabajo para acercarse a uno y otro material de trabajo.

**Equipo de trabajo:** para RECICLART se puede hacer el uso obligatorio de equipo de trabajo para la parte de uso de maquinaria pesada y en el caso de algún contacto o trabajo que se deba hacer en las bodegas.

Se ha mencionado los más importantes y que se debe considerar en las mejoras para tener un buen clima, pero no profundizaremos en este tema ya que como se mencionaba anteriormente ya es otro campo mucho más extenso y no corresponde a nuestro tema de estudio.

Lo que se persigue con la identificación del espacio de trabajo es que cada uno de los trabajadores cuente con puestos de trabajo que favorezcan al desempeño de sus actividades diarias y se sientan a gusto de llegar a cada uno de sus lugares. La comodidad física permite a cada persona centrarse en realizar su trabajo.

### **3: Salario**

Como tercer factor está el salario, el mismo que se representa como satisfactorio, ya que cada remuneración percibida es acorde a lo estipulado por la ley y cada colaborador percibe ingresos extra según las horas que trabaje mensualmente. Como empresa están enfocados en el bienestar de los colaboradores, ya que manifiestan ser conscientes de la alta cantidad de horas laborables designadas a cada uno.

### **4: Compromiso**

Estos factores mencionados una vez corregidos o mejorados en la empresa darán como resultado un cuarto factor muy beneficioso para la empresa como es el compromiso de cada trabajador. Conseguir que el compromiso nazca de cada uno y no sea exigido por la empresa es complicado, pero no difícil por eso se mencionan un orden de factores importantes que una vez ya aplicados, aceptados y que se vaya verificando la práctica, será ir generando el compromiso, quien no se dedicaría en un cien por ciento a su trabajo si la empresa como tal y equipo de trabajo van encaminados a un mismo objetivo organizacional.

No se descarta que haya conflictos internos o inconvenientes entre el equipo de trabajo, para lo cual es muy importante considerar la comunicación entre las personas que tienen el conflicto, dialogar conocer varias versiones y llegar a un mutuo acuerdo o soluciones.

## **CAPÍTULO 2. MÉTODO**

### **2.1 METODOLOGÍA GENERAL**

#### **2.1.1 Nivel de estudio**

Acorde al problema planteado el nivel de estudio a utilizarse para el presente trabajo será **Descriptivo**, ya que tiene como propósito: describir, registrar analizar e interpretar los diferentes elementos del problema.

En la investigación será posible identificar como el manejo del estrés laboral afecta o beneficia en el desempeño de los trabajadores. Por lo tanto, al tener dos factores mediante las averiguaciones y constatación de la información que proporcione la empresa, se podrá verificar de qué manera influye el uno con el otro, o si tal vez el elemento de mayor influencia no es el estrés y nos arroje una realidad fuera del tema planteado, por eso es importante verificar y analizar de manera correcta y general en la empresa para obtener resultados alineados a la realidad.

#### **2.1.2 Modalidad de investigación**

La modalidad de investigación a utilizarse para el presente trabajo será de CAMPO y MODALIDAD PROYECTO DE DESARROLLO

La modalidad a utilizar será de campo ya que permitirá la identificación y verificación de la información en tiempo real, así se va a determinar las reacciones de los trabajadores ante el control del estrés, por lo tanto se necesita indagar y observar cómo es el día a día de cada colaborador dentro de la empresa; si se están cumpliendo metas o las actividades planteadas en la jornada, que reacción tienen y riesgo psicosocial genera en los colaboradores. Y será MODALIDAD PROYECTO DE DESARROLLO ya que en sí es una propuesta que se da a la



empresa con la viabilidad de que se aplique y se lleve a cabo para beneficio de la empresa y colaboradores.

### **2.1.3 Método**

El método a utilizar será inductivo - deductivo ya que esta técnica permitirá buscar una solución para el problema planteado a partir de la recopilación de información real y la futura implementación del plan propuesto.

### **2.1.4 Selección de instrumentos de investigación**

El instrumento con el cual se llevará a cabo el desarrollo del presente estudio será en base a la información recopilada, encuestas y entrevistas en base al nivel de estrés que manejan y que efectos tendría en los trabajadores la implementación de áreas para eliminación de sobrecarga de estrés, mismas que serán aplicadas a todos quienes conforman la organización.

### **2.1.5 Procesamiento de datos**

Para el análisis de los datos, se utilizara Excel ya que es una herramienta que permite tener toda la información de manera ordenada, como filtrar y graficar según la necesidad presentada por cada uno de los datos recolectados.

### **2.1.6 Población y muestra**

RECICLART al ser una empresa pequeña que tiene en nómina a 20 colaboradores, se tomará a su totalidad para a ver el levantamiento de información necesaria, es decir todos participarán en la aplicación de encuestas y entrevistas.

Al trabajar con la totalidad de la organización y ser un numero manejable, los resultados de la investigación son mucho más confiables, ya que en un 90% se apega a la realidad y se conoce la perspectiva de toda la organización.

### **2.1.7 Diseño de encuesta para evaluación psicosocial:**

#### **2.1.7.1 Encuesta al personal de la empresa Reciclart S.A (Ver anexo n°1)**

#### **2.1.7.2 Diseño de encuesta Psicosocial sobre la base del método Likert**

#### **2.1.7.3. Desarrollo:**

El objetivo de este proyecto es diseñar un plan de manejo del estrés laboral para los trabajadores de la empresa Reciclart en áreas controladas, mediante la herramienta propuesta se podrá identificar el nivel de estrés al que se enfrentan y así actuar oportunamente para evitar que esto se vea afectado en la salud de los trabajadores, y de la misma manera conocer que necesidades deben ser cubiertas en el sitio de trabajo.

Para este proyecto se consultaron varias herramientas en las cuales sea posible medir el estrés laboral, y tras varias consultas se llegó a la decisión de realizar el análisis bajo la escala de Likert, ya que se adapta al propósito del estudio llevado a cabo y permitirá el diseño del plan de manejo de estrés laboral propuesto.

#### **Escala Likert:**

Esta herramienta, es denominada así por el primer investigador social que la desarrolló, en el año 1932, Rensis Likert publicó un informe en donde describía el uso de la misma.

La escala de Likert es un cuestionario con una serie de ítems con el objetivo de manifestar los diversos aspectos de una actitud hacia los cuales no todos se encuentran en la misma posición.

Esta escala es usada en cuestionarios y es la de uso más amplio en encuestas para investigación. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de satisfacción del encuestado con el enunciado, la importancia que tiene esto para el mismo y es posible evidenciar la frecuencia del gusto o disgusto de cada una de las preguntas.

Pretende que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las preguntas reflejadas en la encuesta. Cada ítem tiene una escala de cinco categorías de respuestas; desde “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo” lo cual implica que quienes participan en la encuesta indiquen en qué grado se relacionan con los enunciados.

El formato de un típico elemento de Likert Malhotra N., con 5 niveles de respuesta es:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

La escala de Likert es un método de escala bipolar que mide lo positivo, neutral y negativo de cada pregunta.

A continuación, se encuentra la herramienta desarrollada con las diferentes preguntas acorde al tema a tratar.

N.	Aspecto	Muy en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	¿Su trabajo es muy repetitivo o rutinario?					
2	¿Su trabajo requiere trabajar muy rápido?					
3	¿En su trabajo tiene que hacer un esfuerzo físico excesivo?					
4	¿Tiene suficiente tiempo para terminar las tareas solicitadas en su trabajo?					
5	¿Se relaciona con sus compañeros de trabajo					

	mientras cumple sus tareas?						
6	¿Su trabajo le permite tomar decisiones?						
7	¿Sus criterios sobre su trabajo son tomados en cuenta?						
8	¿Tiene descansos para relajarse en el trabajo?						
9	¿Considera usted que le sobrecargan de tareas diarias?						
10	¿Sus habilidades son tomadas en cuenta?						
11	¿Le brindan las instrucciones para realizar sus tareas del modo correcto?						
12	¿Existe buen clima laboral en su lugar de trabajo?						
13	¿Se organizan actividades para fomentar el trabajo en equipo?						
14	¿Motivan a los trabajadores por el cumplimiento de metas? (Incentivos)						
15	¿Puede parar el trabajo que esté realizando para realizar otras actividades?						
16	¿Considera usted que el nivel de estrés que maneja en su trabajo es alto?						

## **APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

### **Generalidades:**

Es aconsejable llevar a cabo todas las preguntas, sin embargo, es posible que alguna pregunta no sea aplicada, pero esto será por decisión del encuestador y encuestados. En el caso de eliminar una pregunta debe ser registrada para analizarla y considerar porque razones no sería aplicada ya que puede ser beneficiosa en un futuro.

### **Participación:**

Al aplicarse el instrumento debe ser socializado con todos los colaboradores que van a participar en el proceso; es decir debe brindarse toda la información sobre las características

de la encuesta y que objetivo tiene la misma. Es importante recalcar que la encuesta es impersonal, ya que cada trabajador tiene sus propios temores en cuanto a que debe contestar. En el momento de llevarse a cabo la encuesta, debe existir la asesoría necesaria para solventar las dudas de los participantes.

### **Proceso de aplicación de la encuesta:**

**Paso N.1:** Debe informarse a los colaboradores sobre la encuesta a realizar.

**Paso N.2:** Socializar con todos los participantes, explicar en qué consiste, de qué manera debe ser llenada la encuesta, y además informar la confidencialidad de los datos entre encuestado y encuestador.

**Paso N. 3:** Se lleva a cabo la aplicación de la encuesta, es recomendable realizarlo en un lugar cómodo y de ser posible en su puesto de trabajo o cercano a este.

### **HERRAMIENTA PROPUESTA: Encuesta sobre estrés laboral en la empresa**

#### **Reciclart S.A**

#### **- Es recomendable la herramienta:**

La respuesta a la encuesta es favorable ya que es de suma importancia manejar los riesgos a los que se encuentran latentes los trabajadores de la empresa, como el estrés laboral ya que esto trae consecuencias para la salud de los colaboradores, y por ende en el rendimiento que tiene cada uno; esto trae grandes consecuencias como el ausentismo y absentismo y en como esto afecta a la empresa.

En las diferentes empresas de distintos sectores, tamaños y razón social, se analizan los factores psicosociales que afectan a los trabajadores, dependiendo del cargo y la empresa,

es importante prestar atención y evaluar la cultura organizacional que se maneja para así tener una respuesta clara sobre los distintos comportamientos y factores que están afectando a la misma.

Esta herramienta es la más utilizada a nivel mundial, ya que controla las brechas de respuesta, confiabilidad y validez de cada muestra, lo cual la hace insuperable y fundamental.

**-Importancia y efectos de la herramienta:**

El problema identificado, está presente todo el tiempo en las diferentes empresas, es por esto que es importante aplicar este tipo de herramienta constantemente. Es importante ya que es posible cuantificar la dimensión del estrés laboral que existe y el rendimiento del trabajador, al aplicar esta herramienta se podrán identificar posibles soluciones a los problemas a los que como empresa se están enfrentando.

Es justo concientizar que el estrés laboral no trae solo consecuencias sobre la salud del trabajador, la insatisfacción constante, o el estar propensos a rendirse, lo cual es importante para los trabajadores y la empresa; con esta herramienta es posible ser más objetivos en la identificación de problemas psicosociales para así brindar una orientación, y posteriormente será fundamental para la prevención de los diferentes problemas que se presenten en los trabajadores y empresas.

**-ES POSIBLE ENCONTRAR UNA SOLUCION CON ESTA HERRAMIENTA:**

Al ser una herramienta totalmente técnica es bastante efectiva, metodológicamente aprobada y puede ser aplicada en todo tipo de organización sin importar la razón social de la misma. Es una herramienta que justiprecia factores psicosociales, previene futuros

problemas, ya que los detecta oportunamente y evita que deban pasar por largos procesos para detectar los problemas en la organización, es fácil, sencilla y manejable.

Al detectar el problema, se obtiene valiosa información la misma que permitirá proponer mejoras, soluciones o cambios de manera rápida y oportuna, es importante recalcar que los beneficiarios directos son quienes están siendo afectados por este riesgo que se ha dado en la organización, los beneficiarios indirectos son la empresa ya que al tener un personal motivado y enfocado en el cumplimiento de objetivos y metas se ve reflejado en el rendimiento general de la empresa, y por último los clientes ya que son quienes gozan de un producto final de alta calidad.

#### **2.1.8 Metodología Específica:**

##### **Metodología de Recursos Humanos:**

En la presente investigación, la situación por la cual atraviesa la empresa Reciclart, fue determinada en base a la aplicación de una encuesta. La encuesta es utilizada para la recopilación de datos mediante preguntas dirigidas al total de la población, con la finalidad de reconocer la opinión, punto de vista o ideas de cada encuestado.

Para cumplir con los objetivos planteados es importante atravesar una etapa de análisis de los datos obtenidos, con los cuales será posible proponer una posible solución al problema

La metodología propuesta para cumplir con los objetivos es el diseño de una herramienta de manejo del estrés laboral la cual constara de las siguientes técnicas:

##### **Contingencia:**

En este punto se llega a la identificación de la situación específica por la cual atraviesa la empresa y sus colaboradores individualmente.

**Plan de acción:**

Se proponen ideas válidas para combatir el problema identificado en la organización.

**Responsables:**

Está basado en designar encargados para monitorear el plan de acción propuesto y brindar ayuda oportuna a los colaboradores.



## **CAPITULO 3**

### **CREACION DE LA HERRAMIENTA PARA EVALUACION DEL ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA RECICLART.**

#### **3.1 Recolección y tratamiento de datos**

##### **Estructura general de la herramienta**

El método de evaluación que se elija ayudará a las empresas a identificar los riesgos para la salud y seguridad a los que se están enfrentando; la elección del método dependerá de las condiciones del lugar trabajo, cantidad de colaboradores, o tipo de actividades que realizan para así identificar las características de su trabajo y los riesgos que existen.

Las herramientas de evaluación de riesgos más utilizadas son las listas de control, que son útiles para identificar los peligros presentes en la empresa; otras herramientas también son las guías, manuales de uso, documentos de orientación, las mismas son específicas dependiendo la rama a la que este enfocada o el riesgo que tiene.

##### **3.1.1 Diseño de las encuestas:**

En el presente trabajo fueron analizados distintos factores para poder crear y realizar el cuestionario, en el que el tema principal a tratar es el estrés laboral en la organización y como controlarlo, con el objetivo de entender el punto de vista de los colaboradores y las necesidades que tienen en su lugar de trabajo.

Se define la población a la cual será realizado el cuestionario, la misma que sería toda la empresa, ya que es una empresa netamente de operaciones y su parte administrativa es

mínima, sin embargo, también sufren sobrecarga de estrés y necesitan participar en el mencionado proceso.

Se propusieron preguntas cerradas, permitiendo al encuestado seleccionar entre diferentes opciones la que más se acople a su pensamiento y sentir en la organización. La encuesta consta de 16 preguntas, que permiten analizar la situación de cada trabajador en la empresa y que acciones tomar para comprimir su estrés.

Esta información permitirá planificar la mejor opción para terminar con la problemática a la cual se enfrenta la organización, el objetivo de esta encuesta es conocer las diferentes percepciones que tienen los trabajadores sobre su área de trabajo, el desempeño que tienen y que áreas serian de su preferencia para descargar su estrés generado por las labores desempeñadas o su diario vivir.

### **3.1.2 Tratamiento de datos:**

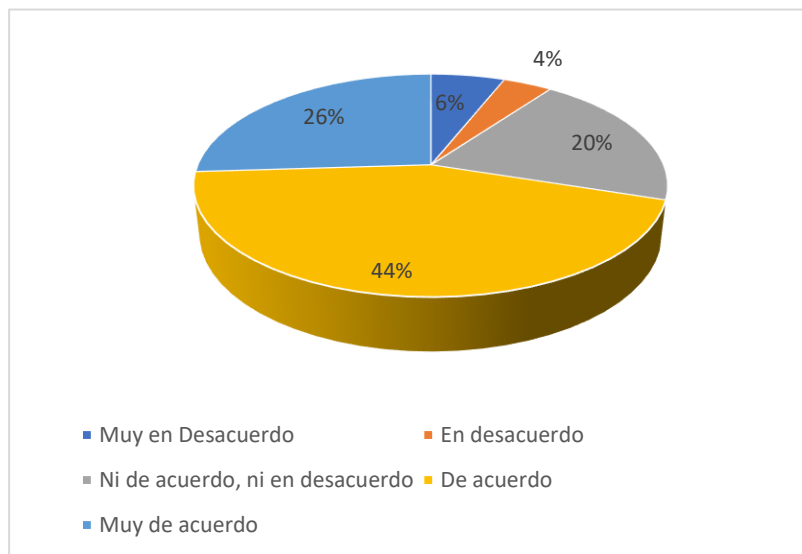
Las encuestas realizadas en la empresa Reciclart se tabularon en Excel, programa en el cual se creó una tabla que identifica a cada pregunta, respuesta, y se evidencia un gráfico descriptivo para comprender visualmente los datos recolectados. Además, con estas respuestas se realizó un análisis general y se logró interpretar de mejor manera los resultados arrojados.

### **3.1.3 Resultados de la Encuesta:**

- **Tabulación de la encuesta al personal administrativo y operativo de la empresa Reciclart S.A**

### Pregunta N° 1: ¿Su trabajo es muy repetitivo o rutinario?

Respuesta	Cantidad	%
Muy en Desacuerdo	3	6%
En desacuerdo	2	4%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	20%
De acuerdo	22	44%
Muy de acuerdo	13	26%
<b>total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



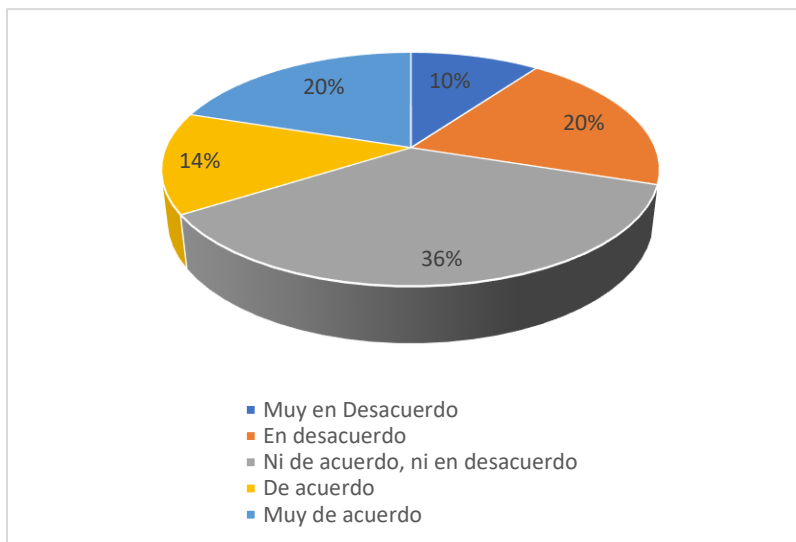
#### Análisis e interpretación:

La pregunta cómo está planteada, nos indica que casi el 50% de los colaboradores consideran que su trabajo es muy rutinario, el otro 50% manifiesta que su trabajo no es totalmente rutinario. Se infiere por tanto que los colaboradores necesitan ser entrenados en las tareas asignadas a todos los procesos operativos, que les permita rotar en sus actividades diarias.

Esta pregunta se usó para identificar si los colaboradores sienten tener un trabajo rutinario, y así brindar posibles soluciones a la empresa para hacer del día de trabajo algo mas dinámico y productivo.

**Pregunta N° 2: ¿Su trabajo requiere trabajar muy rápido?**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Muy en Desacuerdo</b>	5	10%
<b>En desacuerdo</b>	10	20%
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	18	36%
<b>De acuerdo</b>	7	14%
<b>Muy de acuerdo</b>	10	20%
<b>total</b>	50	100%



**Análisis e interpretación:**

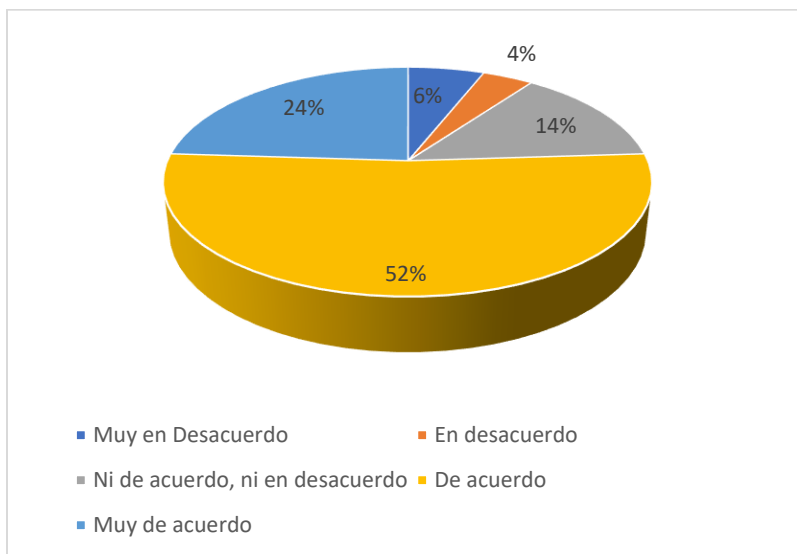
Infiere en que el plan de contingencia radica en el 20% de colaboradores indican que les exigen trabajar muy rápido, y el 10% que indica estar conforme con el ritmo de trabajo que debe

emplear en sus funciones. Se propone elaborar una planificación en los turnos de trabajo para otorgar los tiempos oportunos a cada trabajador.

Esta pregunta fue útil para determinar los tiempos de trabajo que se emplean en las distintas maquinarias y cuantos turnos deben cubrirse para evitar el exceso de carga laboral en los colaboradores que la emplean, de esta manera el trabajo será en los tiempos que se necesita y no afectara el rendimiento del colaborador.

**Pregunta n° 3: ¿En su trabajo tiene que hacer un esfuerzo físico excesivo?**

Respuesta	Cantidad	%
<b>Muy en Desacuerdo</b>	3	6%
<b>En desacuerdo</b>	2	4%
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	7	14%
<b>De acuerdo</b>	26	52%
<b>Muy de acuerdo</b>	12	24%
<b>total</b>	50	100%



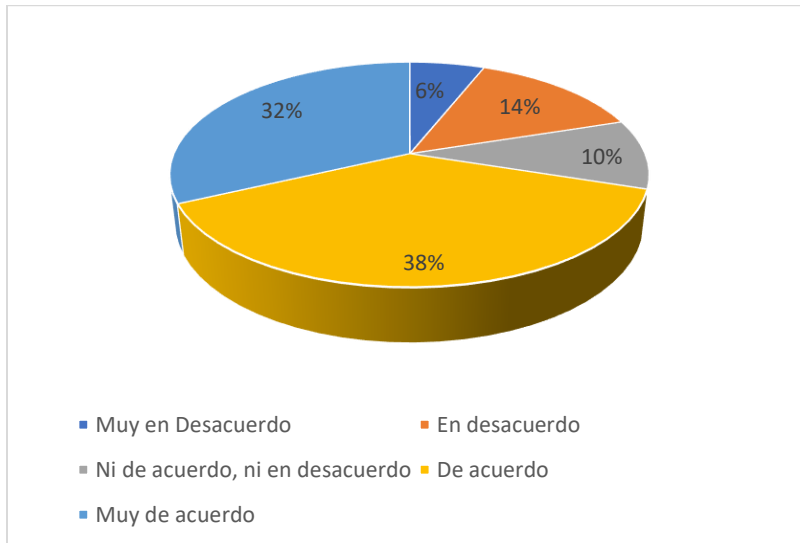
**Análisis e interpretación:**

Nos indica que más del 50% de los colaboradores realizan esfuerzo físico excesivo al cumplir con su trabajo, el casi un 30% manifiesta que su trabajo no requiere de esfuerzo físico. Por lo tanto se propone la elaboración de un plan de control de turnos diarios por colaborador, y de manejo adecuado de los implementos de cuidado personal en el área de maquinaria pesada.

En la presente pregunta fue posible determinar el esfuerzo físico que emplean los colaboradores diariamente y así proponer que se brinden capacitaciones en la empresa en las cuales puedan enseñar a cada miembro de la misma, las maneras más efectivas para realizar su trabajo que requiera de esfuerzo físico, evitando así posibles problemas de salud.

**Pregunta n°4: ¿Tiene suficiente tiempo para terminar las tareas solicitadas en su trabajo?**

Respuesta	Cantidad	%
Muy en Desacuerdo	3	6%
En desacuerdo	7	14%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	10%
De acuerdo	19	38%
Muy de acuerdo	16	32%
<b>total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



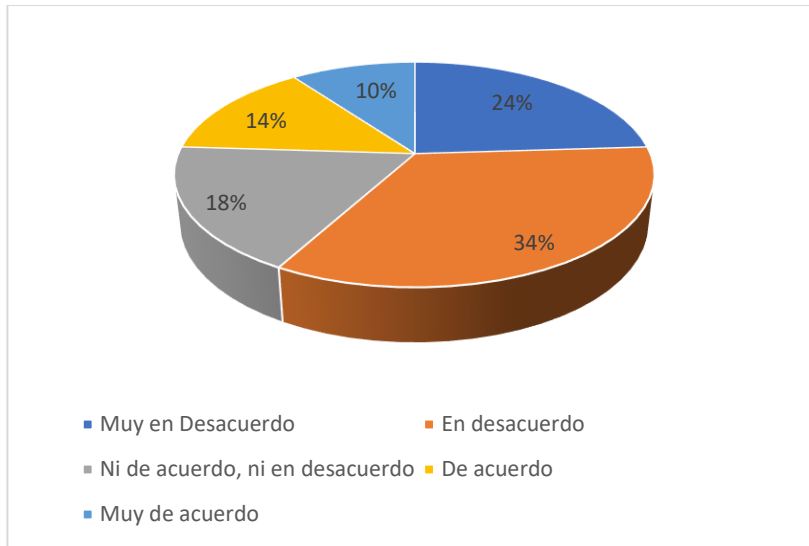
### **Análisis e interpretación:**

La pregunta tal como está planteada, nos indica que, un 30% no cree tener el tiempo suficiente para cumplir sus tareas diarias, mientras un 70% confirma que puede cumplir sus actividades correctamente dentro de las horas de trabajo que determina la ley. Por lo tanto se infiere, en que se deben definir estrategias que permitan administrar de manera correcta el tiempo para cada actividad, para que así toda la organización pueda cumplir con las actividades otorgadas.

Se pudo determinar si las tareas destinadas diariamente para cada colaborador son las necesarias para cumplir dentro del horario de trabajo, tomando en cuenta las actividades que realiza según su cargo. De esta manera se evitará la sobrecarga laboral y se reducirá el estrés de cada colaborador.

### **Pregunta n°5: ¿Se relaciona con sus compañeros de trabajo mientras cumple sus tareas?**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Muy en Desacuerdo</b>	12	24%
<b>En desacuerdo</b>	17	34%
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	9	18%
<b>De acuerdo</b>	7	14%
<b>Muy de acuerdo</b>	5	10%
<b>total</b>	50	100%



### **Análisis e interpretación:**

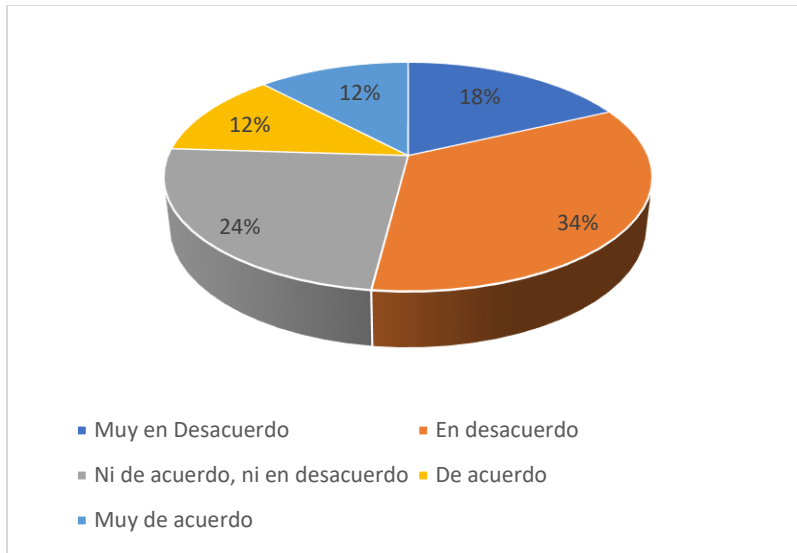
La pregunta nos indica que casi un 80% no tiene el tiempo para relacionarse con sus compañeros mientras un 20% manifiesta que si puede relacionarse con su grupo de trabajo. Por lo tanto se propone realizar actividades de integración e implementar áreas recreativas en la empresa en las cuales al tomar su descanso puedan relacionarse entre todos.

Esta pregunta permitió identificar la falta de integración entre todos los miembros de la empresa, lo mismo que causa mal clima laboral y absentismo.

### **Pregunta n°6: ¿Su trabajo le permite tomar decisiones?**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Muy en Desacuerdo</b>	9	18%
<b>En desacuerdo</b>	17	34%
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	12	24%
<b>De acuerdo</b>	6	12%
<b>Muy de acuerdo</b>	6	12%
<b>total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>





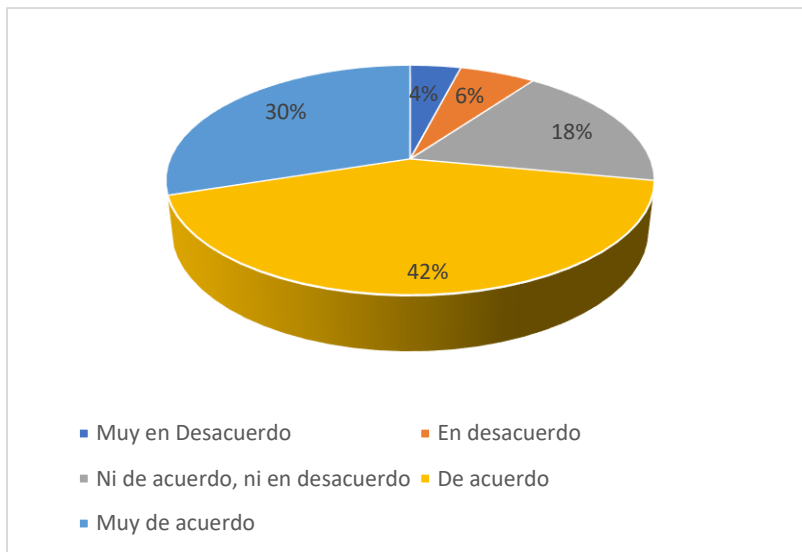
### **Análisis e interpretación:**

La pregunta tal como está planteada nos indica que casi un 80% de los colaboradores no se sienten en la libertad de tomar decisiones, mientras un 20% manifiesta que pueden ejecutar sus tareas libremente. Por lo tanto se propone elaborar un plan de manejo de maquinaria en el cual sigan las instrucciones para el correcto uso de las mismas pero a la vez puedan tener iniciativa y autonomía ante las situaciones que se presente durante el desarrollo de la actividad.

Esta pregunta sirvió para determinar que al ser un trabajo en el cual en la mayor parte del tiempo se manipula maquinaria, no es posible que el colaborador tome decisiones de manera arbitraria, ya que esto traería consecuencias para la producción que se estima diariamente y sobre todo para el empleado, debido a que al no seguir las instrucciones de cada máquina pueden ocasionarse numerosos accidentes laborales.

**Pregunta n°7: ¿Sus criterios sobre su trabajo son tomados en cuenta?**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Muy en Desacuerdo</b>	2	4%
<b>En desacuerdo</b>	3	6%
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	9	18%
<b>De acuerdo</b>	21	42%
<b>Muy de acuerdo</b>	15	30%
<b>total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



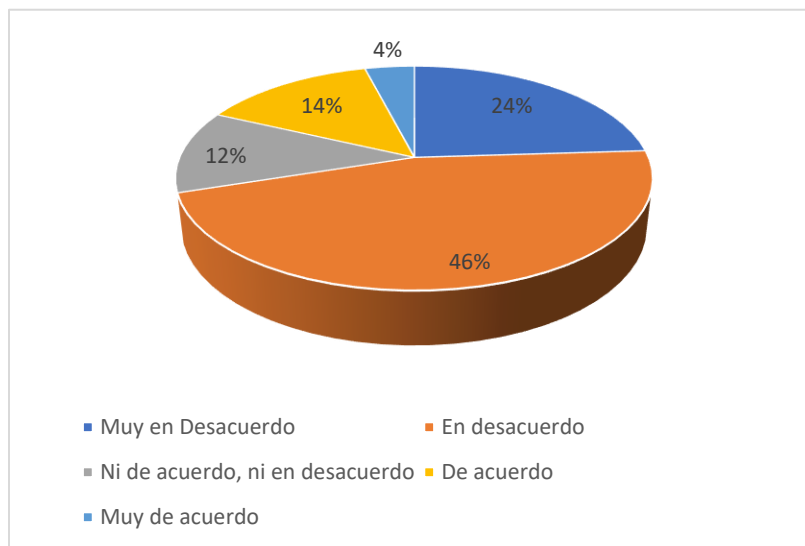
### **Análisis e interpretación:**

Se concluye en que un 30% de los colaboradores sienten que sus criterios no son tomados en cuenta para la mejora de las actividades que se realizan, mientras un 70% manifiestan que si son escuchados. Se infiere por tanto, en diseñar un sistema en el cual los colaboradores puedan sentirse en la libertad de expresar sus inconformidades y las mismas sean escuchadas tomando en cuenta los beneficios que esto trae a quienes conforman la empresa y las actividades que se realizan.

Esta pregunta ha sido útil para determinar que aunque en el momento de manejo de maquinaria no es posible tomar decisiones, la empresa se encuentra dispuesta a tomar en cuenta los criterios de cada colaborador en cuanto a las tareas que realizan, sabiendo que esto será de beneficio tanto para la empresa como para el colaborador.

**Pregunta n°8: ¿Tiene descansos para relajarse en el trabajo?**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Muy en Desacuerdo</b>	12	24%
<b>En desacuerdo</b>	23	46%
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	6	12%
<b>De acuerdo</b>	7	14%
<b>Muy de acuerdo</b>	2	4%
<b>total</b>	50	100%



**Análisis e interpretación:**

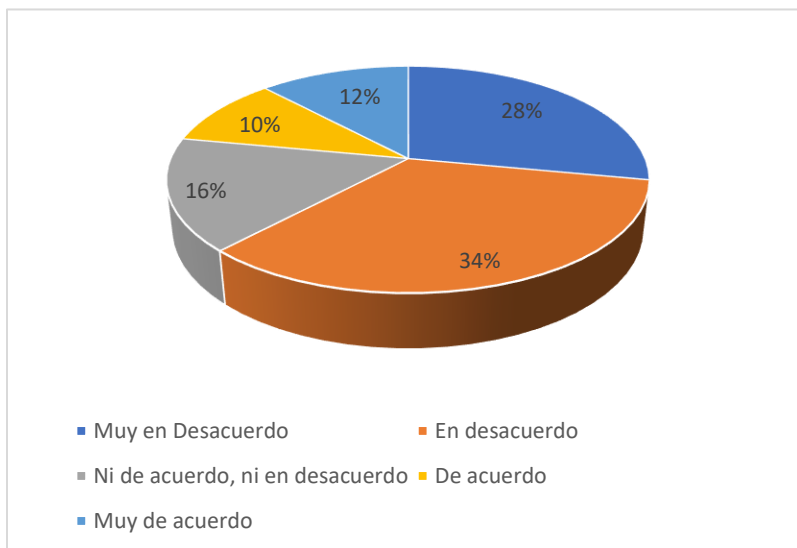
La pregunta tal como está planteada nos indica que más del 80% de los colaboradores manifiestan no disponer de descansos durante su día de trabajo mientras un 18% manifiesta si

tener descansos. Por lo tanto se propone elaborar una planificación de tareas en la cual se incluya un tiempo de descanso para cada trabajador, para que así puedan recrearse, relajarse y equilibrar el estrés que conllevan sus tareas.

Mediante la presente pregunta ha sido posible determinar que los colaboradores durante el día no tienen los suficientes descansos, ya que al manejar maquinaria pesada no pueden parar sus actividades durante el día, por lo tanto se propone establecer horarios para cada colaborador en el cual cumplan con la producción diaria, y sin descuidar a la misma tengan tiempos en los cuales puedan relajarse y eliminar su carga de estrés.

**Pregunta n°9: ¿Considera usted que le sobrecargan de tareas diarias?**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Muy en Desacuerdo</b>	14	28%
<b>En desacuerdo</b>	17	34%
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	8	16%
<b>De acuerdo</b>	5	10%
<b>Muy de acuerdo</b>	6	12%
<b>total</b>	50	100%



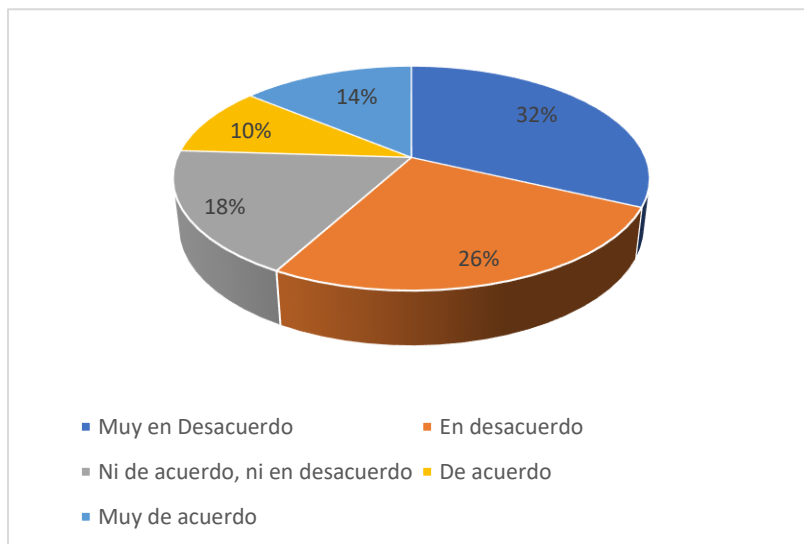
### **Análisis e interpretación:**

Se concluye en que un 62% de los colaboradores no sienten sobrecarga de tareas, mientras un 22% manifiesta tener muchas tareas en su día de trabajo. Por lo tanto se propone diseñar un programa en el cual los colaboradores comuniquen a sus superiores si estas tareas sobrepasan sus límites diarios y si esto le genera un alto grado de estrés.

En esta pregunta ha sido posible identificar que las actividades diarias están correctamente destinadas para cada colaborador, por lo tanto se podría manejar correctamente un plan de control de horarios en el cual tengan tiempo para eliminar su carga de estrés laboral, y esto no afectaría a la producción.

### **Pregunta N° 10: ¿Sus habilidades son tomadas en cuenta?**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Muy en Desacuerdo</b>	16	32%
<b>En desacuerdo</b>	13	26%
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	9	18%
<b>De acuerdo</b>	5	10%
<b>Muy de acuerdo</b>	7	14%
<b>total</b>	50	100%



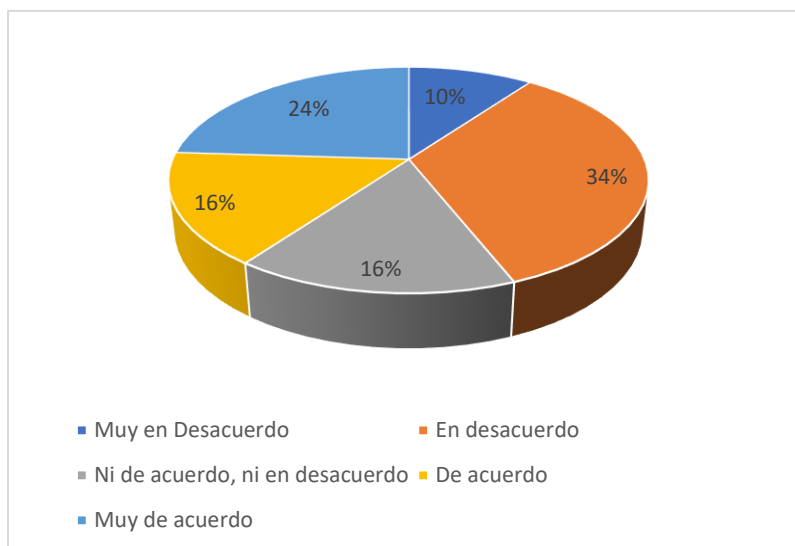
### Análisis e interpretación:

La pregunta como está planteada nos indica que un más de un 50% de los colaboradores consideran que sus habilidades no son tomadas en cuenta, mientras un 24% manifiestan que sus habilidades si son tomadas en cuenta. Por tanto, infiere en analizar las habilidades y destrezas de cada colaborador, y ubicarlo en un área en el cual pueda desempeñarse de una manera satisfactoria para ambas partes.

La pregunta fue útil para recalcar que la maquinaria tiene una manera específica de ser manipulada y los conocimientos que se emplean en la misma son fijos, no cambian nunca, sin embargo siempre es importante que quien manipule la maquina sepa el uso y manejo de la misma..

### Pregunta N° 11: ¿Le brindan las instrucciones para realizar sus tareas del modo correcto?

Respuesta	Cantidad	%
Muy en Desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	17	34%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	16%
De acuerdo	8	16%
Muy de acuerdo	12	24%
<b>total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



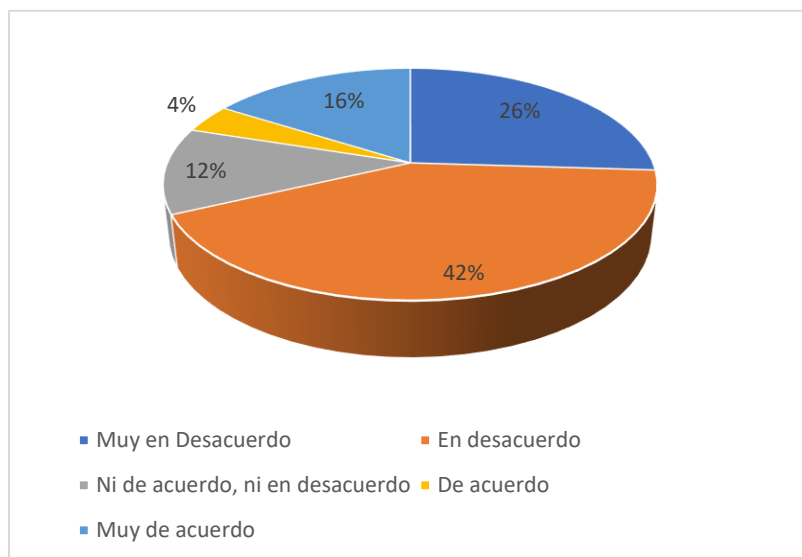
### Análisis e interpretación:

El 50% de los colaboradores indican que si reciben las instrucciones para realizar sus tareas, mientras el otro 50% manifiesta no recibir la adecuada capacitación para llevar a cabo las actividades que se requieren en su trabajo. Por lo tanto se propone diseñar un proceso de capacitación enfocado en la maquinaria que utiliza cada colaborador y establecer normas de seguridad para el uso adecuado de las mismas.

En la siguiente pregunta se pudo identificar que no todos los colaboradores de la empresa tienen una capacitación adecuada ni un seguimiento diario a las actividades que realizan.

### Pregunta N° 12: ¿Existe bien clima laboral en su lugar de trabajo?

Respuesta	Cantidad	%
Muy en Desacuerdo	13	26%
En desacuerdo	21	42%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12%
De acuerdo	2	4%
Muy de acuerdo	8	16%
<b>total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



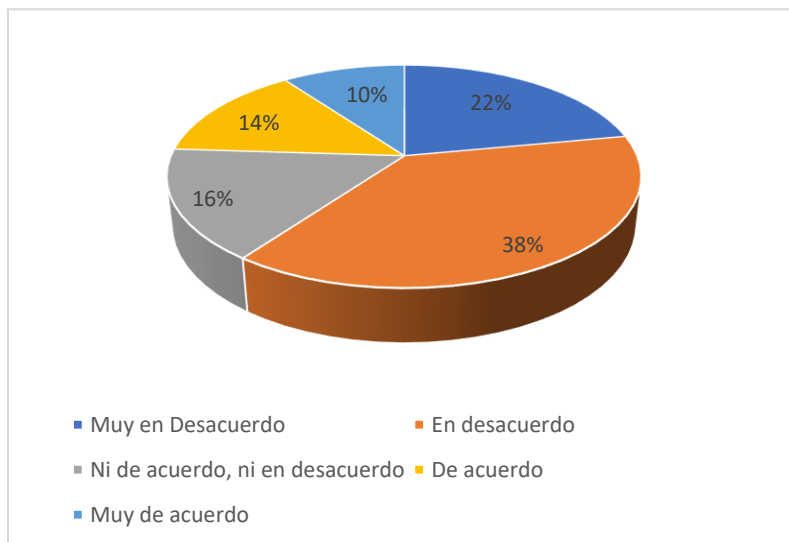
### Análisis e interpretación:

La pregunta cómo está planteada, nos indica que más de un 60% de los colaboradores manifiestan no tener un buen clima laboral, mientras un 20% manifiestan trabajar en un lugar agradable. Por lo tanto se propone fomentar el trabajo en equipo para que todos quienes integran la organización puedan conocerse y así impulsar al compañerismo.

Se pudo identificar que la empresa no cuenta con un plan de manejo del clima laboral, por lo tanto entre los colaboradores no existe compañerismo ni un trabajo en equipo sólido.

### Pregunta N° 13: ¿Se organizan actividades para fomentar el trabajo en equipo?

Respuesta	Cantidad	%
Muy en Desacuerdo	11	22%
En desacuerdo	19	38%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	16%
De acuerdo	7	14%
Muy de acuerdo	5	10%
<b>total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



### Análisis e interpretación:



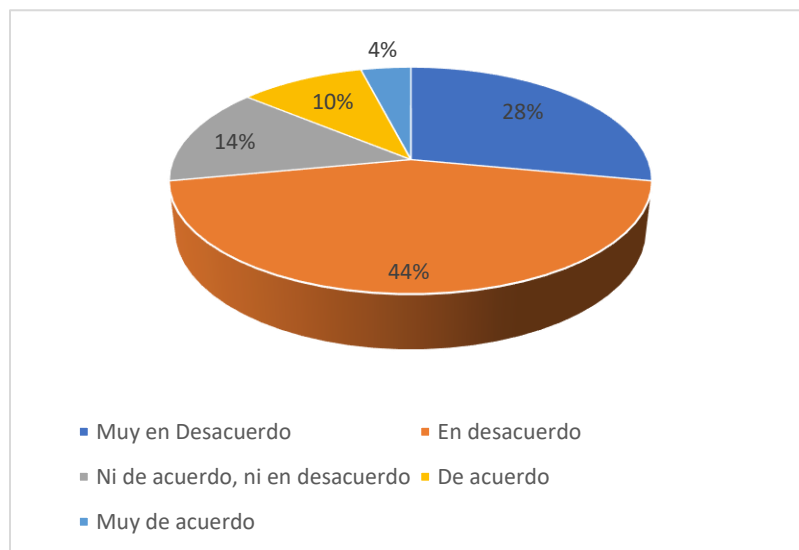
Se concluye en que más del 50% de trabajadores indican que no se fomenta el trabajo en equipo y un 24% manifiesta que si se fomenta. Por lo tanto se propone organizar actividades en las cuales deban cumplirse actividades como equipo de trabajo y analizar el comportamiento de cada colaborador durante este proceso.

La presente pregunta sirvió para identificar que como empresa deben fortalecer los vínculos que tienen con sus colaboradores y entre ellos.

**Pregunta N° 14: ¿Motivan a los trabajadores por el cumplimiento de metas?**

**(Incentivos)**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Muy en Desacuerdo</b>	14	28%
<b>En desacuerdo</b>	22	44%
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	7	14%
<b>De acuerdo</b>	5	10%
<b>Muy de acuerdo</b>	2	4%
<b>total</b>	50	100%



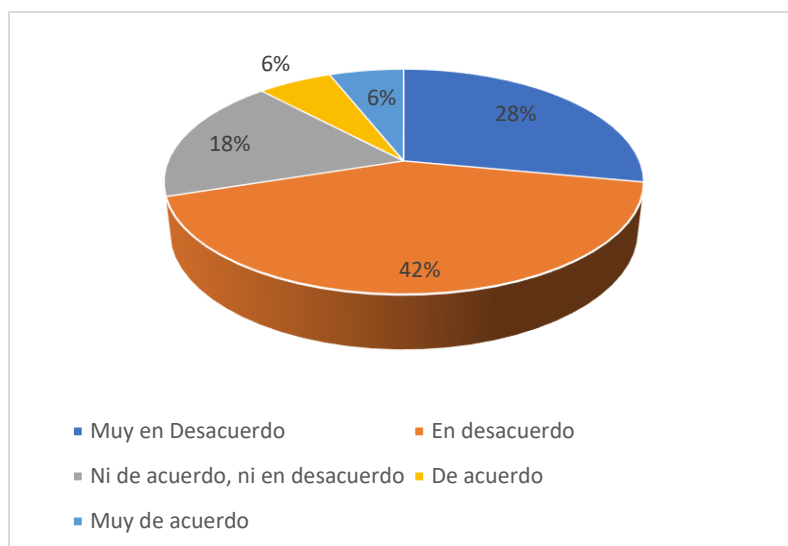
**Análisis e interpretación:**

La pregunta cómo está planteada nos indica que un 72% de los colaboradores no creen que la empresa los motive al cumplimiento de metas, mientras un 14% está de acuerdo con la motivación que brinda la empresa al personal. Se propone la creación de un sistema de control de cumplimiento de metas y objetivos en el cual sea posible evidenciar los logros de cada colaborador y el mismo pueda recibir un reconocimiento por su entrega y compromiso con la empresa.

Se puede identificar que es inexistente un plan de incentivos para los colaboradores, el mismo que ayudar a motivar a cada uno y que persigan el cumplimiento de objetivos personales y de la empresa.

**Pregunta N° 15: ¿Puede parar el trabajo que esté realizando para realizar otras actividades?**

Respuesta	Cantidad	%
Muy en Desacuerdo	14	28%
En desacuerdo	21	42%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	18%
De acuerdo	3	6%
Muy de acuerdo	3	6%
<b>total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



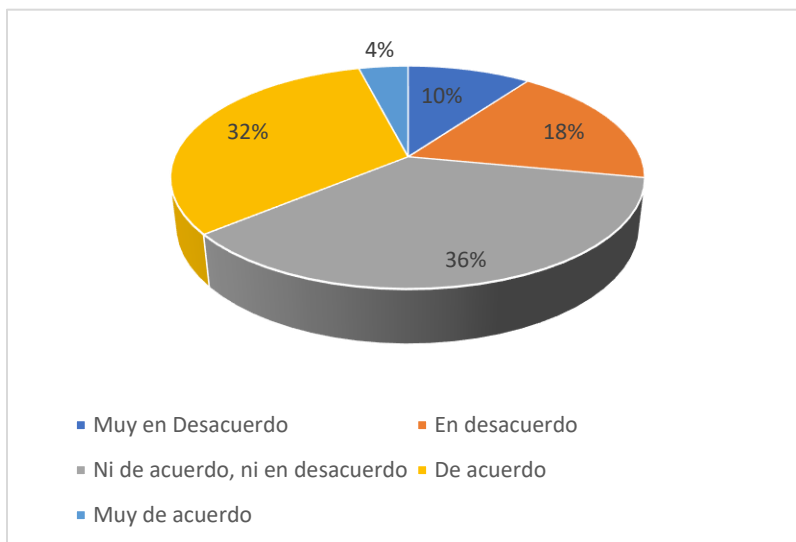
### Análisis e interpretación:

La pregunta cómo está planteada, nos indica que un 70% no puede parar su trabajo para realizar otras actividades mientras un 12% si puede detenerse. Por lo tanto se propone fijar un mecanismo de revisión de ritmo de trabajo, el mismo que permita evidenciar los momentos de descanso que puede tener el colaborador, sin que esto afecte a las tareas que esté realizando.

En esta pregunta se identificó que las actividades que realiza cada trabajador conlleva mucha responsabilidad ya que deben estar totalmente enfocados en lo que realizan y de esta manera eliminan la posibilidad de accidentes con la maquinaria.

### Pregunta N° 16: ¿Considera usted que el nivel de estrés que maneja en su trabajo es alto?

Respuesta	Cantidad	%
Muy en Desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	9	18%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	36%
De acuerdo	16	32%
Muy de acuerdo	2	4%
<b>total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



### **Análisis e interpretación:**

Un 40% de los colaboradores manifiestas que el estrés que genera su trabajo es alto, mientras un 28% no considera que su trabajo genere estrés. Por tanto, se propone crear una herramienta en la cual sea posible la medición de estrés de cada colaborador; y para eliminar esta alta carga de estrés generada por las actividades realizadas diariamente, crear áreas de recreación y descanso para el uso de los mismos.

Esta pregunta fue útil para determinar que cada colaborador atraviesa por una alta carga de estrés durante la realización de sus tareas diarias, para esto es muy importante implementar el plan propuesto para manejar el estrés laboral presente en los miembros de la empresa Reciclart.

## **CAPÍTULO 4**

### **APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DISEÑADA**

#### **4.1 Aplicación práctica de la encuesta al personal de la Empresa RM Plastic.**

##### **INTRODUCCION:**

Un equipo de trabajo siempre debe sentirse motivado a cumplir sus obligaciones y tareas diarias, y, la empresa debe cumplir una gran labor en esto ya que es la encargada de su personal y de brindarles todo lo necesario para que los mismos se sientan a gusto en su área de trabajo.

La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 326, numeral 5, determina que: “toda persona tendrá derecho a realizar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

En la empresa se identificó una alta carga de estrés en los colaboradores y mucha inconformidad en cuanto a su lugar de trabajo, por esto se propone lo siguiente, con la finalidad de que se inserten áreas recreativas para los trabajadores en las cuales puedan realizar una pausa, cargar su energía, eliminar estrés y tener una mejor actitud para realizar sus labores en un lugar digno, cómodo y útil para ellos.

Con lo propuesto, se espera, encontrar un personal más motivado, y empoderado con su empresa. Es importante que al implementar estas áreas los colaboradores mejoren su rendimiento, y la retribución a la empresa sea estando alineados a los objetivos que se tiene y cumpliendo objetivos.

## PLAN DE ACCION:

Con los resultados obtenidos en la encuesta, se procedió a realizar la siguiente herramienta de validez y factibilidad, en el cual se realiza un diagnostico según lo analizado en la empresa y un plan de acción para solucionar los problemas por los cuales atraviesan los colaboradores.

### 4.2 Validez y factibilidad de la herramienta (administrativos y operaciones)

PREGUNTAS	CONTINGENCIA	PLAN DE ACCION	RESPONSABLES
1. ¿Su trabajo es muy repetitivo o rutinario?	Las actividades diarias generan monotonía en los trabajadores, no adquieren nuevos conocimientos.	-Diseñar un sistema en el cual los colaboradores puedan adquirir nuevos conocimientos, y tener un cambio en las actividades que realizan, es decir rotar dentro de la empresa y de las actividades que realizan.	- Departamento de Talento humano - jefes de área.
2. ¿Su trabajo requiere trabajar muy rápido?	El ritmo de trabajo de cada colaborador depende de la máquina que maneje, y su ritmo debe ser acorde a la misma.	-Elaborar una planificación semanal sobre los turnos que cada colaborador debe tener en las distintas maquinas que maneja y cuánto tiempo debe emplear en la misma.	- Jefe de área.
3. ¿En su trabajo tiene que hacer un esfuerzo físico excesivo?	La mayoría de los colaboradores deben permanecer de pie en sus actividades diarias y cargar pesos grandes al ingresar material a las maquinas.	- Capacitar a los colaboradores sobre las consecuencias de las posturas inadecuadas para realizar las tareas que requieren de esfuerzo físico obligatorio. -Implementar horarios rotativos	- Departamento de talento humano. - jefes de área.

		para evitar el cansancio excesivo de cada colaborador.	
4. ¿Tiene suficiente tiempo para terminar las tareas solicitadas en su trabajo?	Existen los tiempos necesarios para culminar con las actividades diarias por trabajador.	-Definir estrategias que permitan administrar de manera correcta el tiempo empleado en cada actividad.	- jefes de área.
5. ¿Se relaciona con sus compañeros de trabajo mientras cumple sus tareas?	No existe la posibilidad de socializar durante la realización de tareas por el alto ruido que genera la maquinaria de la empresa.	-Realizar actividades de integración que motiven a la mejora de las relaciones laborales.  -Implementar áreas recreativas en la empresa en las cuales al tomar su descanso puedan relacionarse entre todos.	- Departamento de talento humano - jefes de área. - Gerencia general.
6. ¿Su trabajo le permite tomar decisiones?	No es posible tomar decisiones arbitrarias para efectuar el trabajo.  Se debe seguir el procedimiento indicado para utilizar la maquinaria.	-Crear un proceso en el cual sea posible brindar libertad en cuanto a la ejecución del trabajo a realizar, tomando en cuenta los procesos necesarios a seguir para utilizar la máquina, pero que a la vez permita tomar iniciativa y autonomía en la toma de decisiones.	- jefes de área - Gerencia general.
7. ¿Sus criterios sobre su trabajo son tomados en cuenta?	Los comentarios de los colaboradores son aceptados positivamente y de ser considerados beneficiosos para la empresa son integrados a las actividades realizadas.	-Diseñar un sistema en el cual los colaboradores puedan ingresar sus criterios sobre el trabajo que realizan y los beneficios que estos podrían traer a la empresa.	- Jefes de área.
8. ¿Tiene descansos	No se cuenta con una	-Elaborar una	- Departamento de

para relajarse en el trabajo?	planificación para los descansos que deben tomar los colaboradores.	planificación mensual orientada a que los colaboradores tomen descansos en los cuales puedan recrearse, relajarse y equilibrar el estrés que sus tareas diarias conllevan.	talento humano -Jefes de área -Gerencia General.
9. ¿Considera usted que le sobrecargan de tareas diarias?	Las tareas son destinadas a cada trabajador según las habilidades y conocimientos que este tenga, por lo tanto, son equitativamente delegadas.	-Diseñar un programa en el cual los colaboradores puedan comunicar si sienten tener una sobrecarga de tareas y si esto les está ocasionando un alto grado de estrés.	-Departamento de talento humano. -Gerencia general.
10. ¿Sus habilidades son tomadas en cuenta?	No existe importancia sobre las destrezas y habilidades que tiene cada trabajador.	-Crear un sistema en el cual se tomen en cuenta las habilidades de cada colaborador y sean ubicados en un área de trabajo en la cual puedan demostrar sus destrezas y conocimientos.	- Departamento de talento humano.
11. ¿Le brindan las instrucciones para realizar sus tareas del modo correcto?	Existe un proceso de capacitación, pero no cumple con las expectativas de los trabajadores. Manifiestan que les gustaría recibir una capacitación personalizada según la maquinaria que maneja cada uno.	-Diseñar un proceso de capacitación enfocado en la maquinaria que utiliza cada colaborador.  - Establecer normas de cuidado y protección para el manejo adecuado de la maquinaria, para así evitar accidentes laborales.	- Gerencia General. - Departamento de talento humano.
12. ¿Existe buen clima laboral en su lugar de trabajo?	No existe un buen clima laboral, ya que no es posible relacionarse con los	-Mejorar el clima laboral, fomentando el trabajo en equipo. -Inculcar en todos los	-Gerencia General. - Departamento de talento humano - Jefes de área.



	compañeros de trabajo.	colaboradores los principios y valores que existen como una cultura organizacional. -Brindar una capacitación constante a los jefes de área para que pueden fomentar la unión entre compañeros de trabajo.	
13. ¿Se organizan actividades para fomentar el trabajo en equipo?	Faltan ordenamientos encaminados a organizar el trabajo en equipo.	-Organizar actividades en las cuales deban formar equipos de trabajo para cumplir con tareas específicas  -Monitorear el cumplimiento de las actividades grupales.	-Departamento de Talento Humano  -Jefes de área.
14. ¿Motivan a los trabajadores por el cumplimiento de metas? (Incentivos)	No cuentan con un programa de motivación para los colaboradores.	-Crear un sistema de incentivos por cumplimiento de metas y objetivos de la empresa, en el cual pueda estipularse lo logrado por cada colaborador y recibir un reconocimiento (económico, moral) por el mismo.	- Departamento de talento humano. - jefes de área - Gerencia general
15. ¿Puede parar el trabajo que esté realizando para realizar otras actividades?	No existe un mecanismo que permita tomar esta acción.	-Fijar mecanismos de revisión de ritmo de trabajo, sobre la base de un ambiente de apoyo, claridad de los roles, metas y liderazgo adecuado.	- Gerencia general - jefes de área - colaboradores
16. ¿Considera usted que el nivel de estrés que maneja en su trabajo es alto?	Inexistente herramienta de medición de estrés.	-Crear una herramienta en la cual pueda medirse el estrés por el cual está atravesando el	-Departamento de talento humano - jefe de área. - Gerencia general.

		colaborador.  -Crear áreas de recreación y descanso en las cuales puedan eliminar la alta carga de estrés.	
--	--	--	--

### **Conclusiones de la herramienta.**

Basado en el estudio que ha sido realizado, es necesario proponer para los grupos administrativos y operacionales de la empresa Reciclarte, una matriz denominada, Validez y factibilidad de la herramienta, en la cual es posible identificar las contingencias, los planes de acción a efectuarse según el diagnóstico que se realiza y definir los responsables de efectuar este plan para dar solución a lo diagnosticado.

## **CAPITULO 5. DISCUSION**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES:**

En el desarrollo de esta investigación, al determinar la situación actual fue posible evidenciar mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos, que entre las principales causas del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Reciclart se encuentran las siguientes:

- Se puede determinar la importancia de la elaboración de un plan de manejo del estrés laboral en ambientes controlados, como aporte a la optimización de la empresa y de sus colaboradores, ya que el estrés es un tema que diariamente adquiere mayor interés, debido a los innumerables factores de tensión a los cuales están expuestos los colaboradores.
- Conocido el diagnóstico situacional, se puede decir que la empresa no tiene el conocimiento de cómo manejar el estrés tanto personal como laboral.
- El estudio permitió identificar los inexistentes ambientes controlados con los que cuenta la empresa; sobre esta base, se podrá inmediatamente hacer la propuesta respectiva de mejora.
- Se aprecia la necesidad de elaborar un modelo (herramienta) de plan de manejo del estrés laboral en la empresa Reciclart S.A en la ciudad de Quito.

- La Empresa Reciclart, tiene la presencia de estrés laboral, debido a que no existen pausas en el momento de realizar sus actividades ni lugares en donde puedan tomar descansos que son necesarios debido al alto esfuerzo físico que conlleva su trabajo.

## **5.2 RECOMENDACIONES:**

- Identificar los problemas que se dan regularmente en la empresa, e implantar un sistema de solución de problemas de forma clara y precisa, en el cual existan distintas alternativas y seleccionar la más conveniente para todas las partes. Para esto se recomienda la oportuna integración de la herramienta elaborada para la empresa.

- Realizar campañas de motivación al personal y brindar charlas de relajación para que los colaboradores aprendan a controlar sus emociones y evitar tener un alto nivel de estrés.

- Implementar de manera urgente, áreas en las cuales los colaboradores tengan descansos, puedan relajarse y así eliminar el estrés que conlleva su trabajo y las situaciones por las cuales atraviese en su vida diaria. Al tener estas áreas los colaboradores tendrán sentido de pertenencia por la empresa y encontraran en Reciclart un lugar no solo en el cual trabajar, también será un lugar que les permitirá tener momento de paz, tranquilidad y relajación.

- Debido a la alta carga de estrés que conllevan las actividades que realizan en la empresa, se recomienda aplicar la herramienta de evaluación psicosocial propuesta de manera mensual, para prevenir problemas de este tipo. La empresa debe tener una política de prevención considerando los riesgos de salud a los cuales sus empleados se ven expuestos, y así encontrar medidas de corrección a los problemas que atraviesen,

- Implementar diariamente pausas activas, propiciar el trabajo en equipo, las relaciones laborales y capacitar a todos los miembros de la organización en temas de liderazgo, trabajo en equipo, con la finalidad de tener un clima laboral adecuado para todos, en el cual al tener un problema sentirse en libertad de mencionarlo y poder encontrar la ayuda necesaria.

## BIBLIOGRAFIA:

1. (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003).
2. (Wayne & Robert , 2006).
3. (Instituto del Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2016).
4. [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN\\_11.pdf](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf)
5. [https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_355.pdf](https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf)
6. <https://www.saludcastillayleon.es/es/saludjoven/salud-laboral/1-riesgos-puedo-encontrar-trabajo/1-5-riesgos-ergonomicos-psicosociales>
7. [https://www.academia.edu/16105794/Conceptos\\_de\\_riesgos\\_psicosociales](https://www.academia.edu/16105794/Conceptos_de_riesgos_psicosociales)
8. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1246/1/75812.pdf>
9. Brito F, Ciccotti A. Efectos de la satisfacción laboral y nivel jerárquico sobre el estrés laboral en una empresa del sector salud en Caracas. [tesis]. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de Ciencias económicas y Sociales; 2007
10. Dias A, Da Silva I, Da Silva V, Beltramo F. La contribución de uno programa de gimnasia laboral para la adherencia al ejercicio físico fuera de la jornada de trabajo. Fit Perf J. [en línea] 2006 [accesado el 12 de Junio del 2016]; 5(5): [325-332 p.] Disponible en: <http://www.fpjournal.org.br/painel/arquivos/65410%20Ginastica%20laboral%20Rev%205%202006%20Espanhol.pdf>
11. Tenorio M, Pacheco A. Aplicación de un plan de pausas activas en la jornada laboral del personal administrativo y trabajadores del a rea de salud N° 1 Pumapungo de la coordinación zonal 6 del ministerio de salud pública en la provincia de Azuay. [tesis]. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Facultad de Psicología; 2014

12. Vargas R. Estrés laboral en el personal de una empresa de estudios a distancia. [tesis]. Colombia: Universidad Rafael Urdaneta. Facultad de ciencias políticas, administrativas y sociales; 2011.
13. Pierángeli G, Florencia M. Implicancias de la pausa activa laboral en empleados de la ciudad de la Rioja. [tesis]. España: Instituto universitario de ciencias de la salud fundación H. A. Barcelo; 2014.
14. Tenorio M, Pacheco A. Aplicación de un plan de pausas activas en la jornada laboral del personal administrativo y trabajadores del a rea de salud N° 1 Pumapungo de la coordinación zonal 6 del ministerio de salud pública en la provincia de Azuay. [tesis]. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Facultad de Psicología; 2014.





N.	Aspecto	Muy en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	¿Su trabajo es muy repetitivo o rutinario?					
2	¿Su trabajo requiere trabajar muy rápido?					
3	¿En su trabajo tiene que hacer un esfuerzo físico excesivo?					
4	¿Tiene suficiente tiempo para terminar las tareas solicitadas en su trabajo?					
5	¿Se relaciona con sus compañeros de trabajo mientras cumple sus tareas?					
6	¿Su trabajo le permite tomar decisiones?					
7	¿Sus criterios sobre su trabajo son tomados en cuenta?					
8	¿Tiene descansos para relajarse en el trabajo?					
9	Considera usted que le sobrecargan de tareas diarias?					
10	¿Sus habilidades son tomadas en cuenta?					
11	¿Le brindan las instrucciones para realizar sus tareas del modo correcto?					
12	¿Existe buen clima laboral en su lugar de trabajo?					
13	¿Se organizan actividades para fomentar el trabajo en equipo?					
14	¿Motivan a los trabajadores por el cumplimiento de metas? (Incentivos)					
15	¿Puede parar el trabajo que esté realizando para realizar otras actividades?					
16	¿Considera usted que el nivel de estrés que maneja en su trabajo es alto?					