

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA

“PROGRAMA PARA EL MANEJO ÓPTIMO DE LA PREVENCIÓN DEL
ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA IO
MOTORS PARA EL AÑO 2021.”

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE TECNÓLOGO EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO

AUTOR

González González Daniel Isaí
Ramírez Orosco Alvaro Leonardo

DIRECTORA

Ing. Karina Alexandra Castillo Castillo

Loja, octubre 2021

CERTIFICACIÓN

Ing.

Karina Alexandra Castillo Castillo
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, “PROGRAMA PARA EL MANEJO ÓPTIMO DE LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA IO MOTORS PARA EL AÑO 2021”; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, octubre 2021

f. _____

Ing. Karina Alexandra Castillo Castillo
1104858616

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, octubre de 2021

Nombres: Daniel Isaí**Apellidos:** González González**Cédula de Identidad:** 1150790283**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** abril – septiembre 2021**Nombres:** Álvaro Leonardo**Apellidos:** Ramírez Orosco**Cédula de Identidad:** 1105655821**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** abril – septiembre 2021

En calidad de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Somos autores del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás

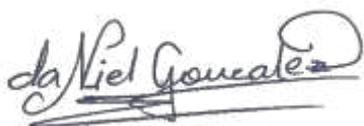
son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al “PROGRAMA PARA EL MANEJO ÓPTIMO DE LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA IO MOTORS PARA EL AÑO 2021” cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, nos hacemos responsables frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente nos comprometemos a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.



.....
Daniel Isaí González González

C.I.: 1150790283



.....
Alvaro Leonardo Ramirez Orosco

C.I.: 1105655821

DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. A mis padres Salvador y Mercedes quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

Por: Álvaro Ramírez

El presente trabajo de investigación lo dedico especialmente a mí mamá y a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron especialmente a mi compañero de tesis y gran amigo durante esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional como ser humano.

Por: Daniel González

AGRADECIMIENTO

Este trabajo se lo agradezco al Instituto Superior Sudamericano y a la carrera de Gestión del Talento Humano y por formarme como estudiante y profesional. Mi gratitud a la empresa IO Motors y la Ing. Nicole Ortega por brindarme su espacio, tiempo y cariño, es gracias a usted que puedo cumplir una meta más.

Al concluir una epata maravillosa en mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño. Mi más sincero agradecimiento al Dr. Yorky S, Dra. Karla S, Srta. Srta. Andrea V, Sr. Daniel G, Lic. Jorge C, Lic. Alex J, Ing. Diego S, Ing. José Luis E, Lic. Franco A. Por su apoyo y confianza en mi trabajo y sus capacidades para guiarme en mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación.

Muchas gracias amigos...

Por: Álvaro Ramírez

Este trabajo se lo agradezco Instituto Superior Sudamericano y a la carrera de Gestión del Talento Humano y por formarme como estudiante y profesional. Mi gratitud a la empresa IO Motors a la Ing. Nicole Ortega por brindarme su espacio, tiempo y cariño, es gracias a usted que puedo cumplir una meta más.

Agradezco de manera especial a mi familia, por haberme apoyado y dado la oportunidad de formarme y cumplir una meta importante en mi vida. Asimismo, agradezco infinitamente a mi compañero de tesis y gran amigo por acompañarme durante todo el proceso.

De igual forma, agradezco a mi directora de Tesis, que gracias a sus conocimientos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo.

Por: Daniel González

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - Por sus propios derechos; la Ing. Karina Alexandra Castillo Castillo en calidad de directora del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Daniel Isaí González González, Alvaro Leonardo Ramirez Orosco, en calidad de autores del proyecto de investigación de fin de carrera; mayores de edad emiten la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - Daniel Isaí González González, Alvaro Leonardo Ramirez Orosco realizaron la investigación titulada: “PROGRAMA PARA EL MANEJO ÓPTIMO DE LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA IO MOTORS PARA EL AÑO 2021” para optar por el título de Tecnólogos en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Ing. Karina Alexandra Castillo Castillo.

TERCERA. - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes Ing. Karina Alexandra Castillo Castillo, en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera y Daniel Isaí González González, Alvaro Leonardo Ramirez Orosco, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el proyecto de investigación de fin de carrera titulado: “PROGRAMA PARA EL MANEJO ÓPTIMO DE LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA IO MOTORS PARA EL AÑO 2021” a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja;

y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

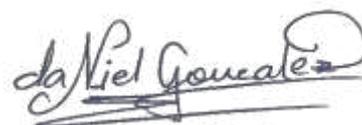
QUINTA. - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de octubre del año 2021.

Ing. Karina Alexandra Castillo Castillo

DIRECTORA

C.I.: 1103697692



Daniel Isai González González

AUTOR

C.I.: 1150790283



Alvaro Leonardo Ramirez Orosco

AUTOR

C.I.: 1105655821

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN.....	II
DECLARACIÓN JURAMENTADA	III
DEDICATORIA.....	II
GRADECIMIENTO	III
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS	IV
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
1 RESUMEN.....	1
2 ABSTRACT	2
3 PROBLEMATIZACIÓN	3
4 TEMA.....	5
5 JUSTIFICACIÓN.....	6
6 OBJETIVOS.....	7
6.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
7 MARCO TEÓRICO	8
7.1 MARCO INSTITUCIONAL	8
7.2 MARCO CONCEPTUAL	11
8 METODOLOGÍA.....	21
8.1 TIPOS DE MÉTODOS.....	21
8.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	23
8.2.1 TIPOS DE TÉCNICAS	23
8.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA	24
9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	25
9.1 OBSERVACIÓN DIRECTA.....	25
9.2 ENTREVISTA.....	26
9.3 ENCUESTA.....	33
10 PROPUESTA DE ACCIÓN.....	43

10.1	INTRODUCCIÓN	43
10.2	PRESENTACIÓN	44
10.3	BENEFICIARIOS	44
10.4	ESTRUCTURA	45
10.5	DOCUMENTO PRESENTADO	47
10.6	MEDIO DE SOCIALIZACIÓN	91
10.7	MATERIAL VISUAL UTILIZADO	91
10.8	ENTREGA DE RESULTADOS	93
11	CONCLUSIONES	94
12	RECOMENDACIONES	95
13	BIBLIOGRAFÍA	96
14	ANEXOS	100
14.1	PRESUPUESTO	100
14.2	CRONOGRAMA	101
14.3	CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO	102
14.4	CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO	103
14.5	CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO	104
14.6	ENCUESTA APLICADA	105
14.7	ENTREVISTA APLICADA	106
14.8	PLAN DE SOCIALIZACIÓN	107
14.9	CERTIFICADO DE ABSTRACT	108
14.10	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO	109

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Estructural de la empresa IO Motors.	10
Figura 2: Gráfico de la pregunta 1	33
Figura 3: Gráfico de la pregunta 2	34
Figura 4: Gráfico de la pregunta 3	35
Figura 5: Gráfico de la pregunta 4	36
Figura 6: Gráfico de la pregunta 5	37
Figura 7: Gráfico de la pregunta 6	38
Figura 8: Gráfico de la pregunta 7	39
Figura 9: Gráfico de la pregunta 8	40
Figura 10: Gráfico de la pregunta 9	41
Figura 11: Gráfico de la pregunta 10	42
Figura 12: Manual de procesos.....	45
Figura 13: Estrategia 1	59
Figura 14: Recursos	59
Figura 15: Estrategia 2	66
Figura 16: Recursos	66
Figura 17: Estrategia 3	70
Figura 18: Recursos	71
Figura 19: Recursos	74
Figura 20: Recursos	76
Figura 21: Recursos	78
Figura 26: Estrategia 5	85
Figura 27: Recursos	86
Figura 28: Socialización de resultados de estudio del nivel de estrés en la empresa "GREAT WALL"	91
Figura 29: Manual de procesos.....	91
Figura 30: Preguntas de encuestas.....	92
Figura 31: Resultados general de las preguntas.....	92
Figura 32: Análisis General.....	92
Figura 33: Programa para el manejo óptimo del estrés.	93

Figura 34: Certificación de aprobación Vicerrectorado	102
Figura 35: Certificado de ejecución del proyecto.....	103
Figura 36: Certificado de socialización en la empresa IO Motors “GREAT WALL”	104
Figura 37: Certificado de Abstract	108
Figura 38: Certificado Autorización por parte de la empresa IO Motors.....	109
Figura 39: Indicaciones del proyecto de titulación.....	110
Figura 40: Indicaciones de las metodologías.....	110
Figura 41: Indicaciones del cronograma de titulación.....	111
Figura 42: Indicaciones del esquema organizativo para ejecución y presentación del proyecto de titulación	111
Figura 43:.....	112
Figura 44: Entrevista al Ing. Ronald Eras - Jefe de SSA, Técnico.....	112
Figura 45: Entrevista al Ing. Ronald Eras - Jefe de SSA, Técnico.....	113
Figura 46: Entrevista a la Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.	113
Figura 47: Entrevista a la Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.	114
Figura 48: Entrevista a la Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.	114
Figura 49: Entrevista al Ing. Camilo Torres. - Jefe de Taller Multimarca	115
Figura 50: Entrevista al Ing. Camilo Torres - Jefe de Taller Multimarca	115
.....	115
Figura 51: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”	116
Figura 52: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”	116
Figura 53: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”	117
Figura 54: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”	117
Figura 55: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”	118
Figura 56: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”	118
Figura 57: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”	119
Figura 58: Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.....	119

Figura 59: Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.....	120
Figura 60: Ing. Nikole Ortega, Mgs. - Jefe Comercial.....	120
Figura 61: Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.....	121
Figura 62: Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.....	121
Figura 63: Ing. Yadira Jiménez - Jefa Financiera.....	122
Figura 64: Portada y contraportada del manual.....	122
Figura 65: Brochure Programa para el manejo del estrés 1.....	123
Figura 66: Brochure Programa para el manejo del estrés 2.....	123
Figura 67: Brochure Programa para el manejo del estrés 3.....	123
Figura 68: Brochure Programa para el manejo del estrés 4.....	124
Figura 69: Brochure Programa para el manejo del estrés 5.....	124
Figura 70: Brochure Programa para el manejo del estrés 6.....	124
Figura 71: Brochure Programa para el manejo del estrés 7.....	125
Figura 72: Brochure Programa para el manejo del estrés 8.....	125
Figura 73: Brochure Programa para el manejo del estrés 9.....	126
Figura 74: Brochure Programa para el manejo del estrés 10.....	126
Figura 75: Brochure Programa para el manejo del estrés 11.....	126
Figura 76: Brochure Programa para el manejo del estrés 12.....	127
Figura 77: Brochure Programa para el manejo del estrés 13.....	127
Figura 78: Brochure Programa para el manejo del estrés 14.....	127
Figura 79: Brochure Programa para el manejo del estrés 15.....	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de la empresa IO Motors “Great Wall”	24
Tabla 2: Entrevista Ing. Nikole Ortega, Mgs. - jefe Comercial.....	27
Tabla 3: Entrevista Ing. Diego Jaramillo - jefe de Concesionaria.....	28
Tabla 4: Entrevista Ing. Nikole Ortega, Mgs. - jefe Comercial.....	29
Tabla 5: Entrevista Ing. Nikole Ortega, Mgs. - jefe Comercial.....	30
Tabla 6: Tabla de resumen de las entrevistas	31
Tabla 7: Análisis de la pregunta 1	33
Tabla 8: Análisis de la pregunta 2	34
Tabla 9: Análisis de la pregunta 3	35
Tabla 10: Análisis de la pregunta 4	36
Tabla 11: Análisis de la pregunta 5	37
Tabla 12: Análisis de la pregunta 6	38
Tabla 13: Análisis de la pregunta 7	39
Tabla 14: Análisis de la pregunta 8	40
Tabla 11: Análisis de la pregunta 9	41
Tabla 12: Análisis de la pregunta 10	42
Tabla 13: Propuesta de acción.....	55
Tabla 14: Factores que causan estrés.....	56
Tabla 15: Matriz de valoración y parámetros de calificación	56
Tabla 15: Matriz de valoración y parámetros de calificación	57
Tabla 16: Matriz de valoración y parámetros de calificación	60
Tabla 17: Presupuesto de la estrategia.....	61
Tabla 17: Plan de evaluación.....	67

Tabla 17: Presupuesto de la estrategia 2.....	67
Tabla 18: Plan del feedback.....	71
Tabla 19: Presupuesto de la estrategia 3.....	72
Tabla 20: Presupuesto de las jornadas deportivas	75
Tabla 21: Plan de jornadas deportivas.....	75
Tabla 22: Presupuesto del día de la familia.....	77
Tabla 23: Plan del día de la familia	77
Tabla 24: Presupuesto del plan de capacitación	78
Tabla 25: Presupuesto del plan de capacitación	79
Tabla 26: Plan de seguimiento y control	86
Tabla 27: Presupuesto de la estrategia 5.....	87
Tabla 28: Presupuesto.....	100
Tabla 29: Cronograma	101
Tabla 30: Plan de Capacitación	107

1 RESUMEN

En la actualidad el estrés laboral en los colaboradores de la empresa IO MOTORS concesionaria “Great Wall” es una respuesta general a todos los factores psicosociales que afectan de manera directa en la salud y bienestar laboral del colaborador como, problemas de sueño, disminución de interés, actitud irritada o de angustia por el trabajo. Además, problemas para la empresa como, alta rotación laboral, menor implicación y compromiso del capital humano y deterioro de la imagen corporativa.

Ante esta problemática, el presente proyecto de investigación pretende investigar y conocer las causas y consecuencias del estrés en los colaboradores y en la empresa como tal, y sobre todo conocer el nivel de estrés en la empresa antes mencionada.

El objetivo planteado fue la elaboración de un programa para el manejo óptimo del estrés laboral mediante lineamientos y normativas laborales que sirvan de guía para garantizar situaciones óptimas de trabajo. Para poder cumplir dicho objetivo se utilizó el método fenomenológico, hermenéutico y práctico proyectual, los mismos que permitieron cumplir con cada una de las fases de investigación. Por último, se aplicó las técnicas de investigación entrevista y encuesta.

Cabe destacar que para la propuesta de acción se propone un programa para el manejo óptimo del estrés laboral, en la que se analizó y estudió perspectivas como: seguridad y salud ocupacional, entorno laboral y condiciones de trabajo, esto con el fin de proponer un programa capaz de afrontar el estrés.

Finalmente, concluimos que la socialización permitió a los colaboradores de la empresa IO MOTORS “Great Wall” conocer el motivo de la investigación, así mismo, estar enterados de los resultados obtenidos de las encuestas y conocer el programa propuesto con las estrategias de afrontamiento que eviten este riesgo psicosocial. Adicional, recomendamos que los directivos de la organización otorguen espacios y tiempo a los colaboradores para que hagan conocer sus opiniones, sugerencias y necesidades que tiene en su lugar de trabajo y en base a ello actuar con soluciones.

2 ABSTRACT

Currently, work stress in the collaborators of the company IO MOTORS concessionaire "Great Wall" is a general response to all psychosocial factors that directly affect the health and labor welfare of the collaborator such as sleep problems, decreased interest, irritated attitude or anxiety about work. In addition, problems for the company such as high labor turnover, less involvement and commitment of human capital and deterioration of the corporate image.

Given this problem, this research project aims to investigate and learn about the causes and consequences of stress in employees and in the company as such, and especially to know the level of stress in the company mentioned above.

The objective was the development of a program for the optimal management of work stress through guidelines and labor regulations that serve as a guide to ensure optimal work situations. In order to fulfill this objective, the phenomenological, hermeneutic and practical project method were used, which allowed to fulfill each of the research phases. Finally, the research techniques interview and survey were applied.

It should be noted that for the proposal of action, a program for the optimal management of work stress is proposed, in which perspectives like, occupational health and safety, work environment and working conditions were analyzed and studied, this in order to propose a program capable of dealing with stress.

Finally, we conclude that the socialization allowed the employees of the company IO MOTORS "Great Wall" to know the reason for the research, as well as to be aware of the results obtained from the surveys and to know the proposed program with coping strategies to avoid this psychosocial risk. Additionally, we recommend that the managers of the organization give space and time to employees to make known their opinions, suggestions and needs they have in their workplace and based on this act with solutions.

3 PROBLEMATIZACIÓN

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los riesgos psicosociales son “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”.

El estrés es el más global porque es una respuesta general a todos los factores psicosociales. La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional “OSHA” define el estrés como "un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos". Cuando esta situación se cronifica, se produce el desgaste profesional o burnout (Quironprevención, 2018).

Por consiguiente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) acaba de reconocer el Síndrome de Burnout o del empleado “quemado”, como una enfermedad profesional. Se le ha dado la consideración de trastorno que está afectando a nivel anímico a un porcentaje, cada vez mayor, de trabajadores. Las consecuencias afectan, emocional y psicológicamente, a los empleados que sostienen una situación laboral de estrés y ansiedad (School, s.f.).

Sin embargo, el estrés laboral relacionado al trabajo está determinado por la organización del ambiente de trabajo, su diseño y las relaciones laborales. Este se presenta cuando las exigencias del trabajo no calzan o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador; o cuando el conocimiento y habilidades de un trabajador o un grupo de colaboradores, no calzan con las expectativas de la cultura organizacional de una empresa (Asociación Chilena de Seguridad, 2019). Por otra parte, los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés laboral, hace que los efectos principales sean mayores. Las causas que originan al estrés laboral en los colaboradores se deben a horarios, sobrecarga, ritmo de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, excesivo ruido de trabajo, escasas relaciones interpersonales, falta de comunicación interna. Entre los efectos del estrés laboral en los trabajadores destacan: angustia e irritabilidad,

incapacidad de concentración, dificultad para concentrarse, complicación para tomar decisiones, bajo razonamiento lógico, cansancio constante, depresión e intranquilidad, cardiopatías, trastornos digestivos, incremento de tensión arterial, dolores de cabeza, lumbalgias, (Cortez, 2019).

Finalmente, que un individuo con estrés laboral que presenta alguno o varios de los síntomas antes mencionados, impactará de manera negativa en el resto del equipo de trabajo.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud “OMS” si el estrés laboral afecta a un gran número de trabajadores se ve amenazado el funcionamiento y resultados de la empresa; Alta rotación laboral, Menor dedicación al empleo, Aumento de quejas tanto de empleados como usuarios o clientes en caso de tenerlos, Problemas legales, Deterioro de imagen institucional (recuerda que tus empleados son la cara de tu negocio), Baja de rendimiento y productividad.

4 TEMA

“PROGRAMA PARA EL MANEJO ÓPTIMO DE LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA IO MOTORS PARA EL AÑO 2021.”

5 JUSTIFICACIÓN

La realización del presente trabajo investigativo está encaminado al cumplimiento de un requisito establecido en las normas generales de graduación del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano en la Área Administrativa para la obtención del título de Tecnólogos Superior en Gestión del Talento Humano, el cual permite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso de nuestra vida académica a través un proceso de mejorar la Salud y Bienestar Laboral del colaborador.

Así mismo, nuestro aporte como tecnólogos en Gestión Talento Humano está enfocado en cooperar al desarrollo de la empresa por medio de la planificación relacionada con seguridad y salud ocupacional y a los riesgos inherentes en la organización, resaltando y aplicando los conocimientos adquiridos en las aulas para fortalecer la relación instituto – sociedad a través del aporte académico al brindar una orientación sobre las buenas prácticas de la cual permitirá crear un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan alegres y optimistas, con la finalidad de aportar con posibles alternativas de solución frente al estrés laboral, logrando una imagen positiva de la empresa.

Por último, ofrecer alternativas encaminadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales es esencial porque contribuirán a la mejora del bienestar laboral para garantizar un mejor rendimiento, concentración y la contribución a alcanzar los objetivos organizacionales demostrando que un colaborador feliz con un adecuado equilibrio entre el trabajo y la vida familiar es más fructífero y optimista que una persona negativa.

6 OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las causas que originan el estrés laboral por medio de técnicas de investigación como la encuesta y entrevista con el fin de mejorar el rendimiento, la productividad y el ambiente laboral de la empresa.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recopilar información sobre el estrés laboral por medio de diversas fuentes bibliográficas tanto primarias, como secundarias, con la finalidad de obtener una visión clara del nivel de estrés de la empresa.
- Identificar los niveles de estrés que presenta el personal, a través de un test del estrés laboral para determinar aquellos factores que lo generan.
- Elaborar un programa de manejo del estrés a través de la información recopilada del test del estrés laboral para que, en base en los resultados obtenidos, brindar de manera sencilla, una información que contribuya a prevenir y/o atender las consecuencias del estrés.
- Socializar los resultados al personal de la empresa a través de una presentación de diapositivas con la finalidad de dar a conocer y proponer el programa para el manejo del estrés laboral en los colaboradores de la empresa.

7 MARCO TEÓRICO

7.1 MARCO INSTITUCIONAL

a. Filosofía empresarial

La compañía IO MOTORS S.A con nombre comercial GO Motors abre sus puertas a la comunidad lojana el 17 de Julio del 2009, es una empresa netamente familiar que forma parte del Grupo Empresarial Ortega cuya cabeza principal es el Dr. Daniel Ortega.

Comercializa vehículos de la marca Hyundai y Great Wall las cuales poseen un amplio prestigio a nivel nacional y mundial; de la misma forma comercializa repuestos y brinda el servicio de mecánica y reparación de las mismas marcas. El sistema de comercialización o venta de los vehículos y repuestos, utilizado por parte de la empresa GO Motors, es el sistema directo, el mismo que se caracteriza por no utilizar o recurrir a la utilización de ningún intermediario o detallista, es decir, la empresa realiza su proceso de comercialización, directamente desde sus instalaciones hacia sus clientes o consumidores finales.

El edificio matriz de la empresa GO Motors, se encuentra ubicado en el sector norte de la ciudad de Loja, en la Avenida 8 de diciembre e Isidro Ayora; la sucursal de la empresa GO Motors Great Wall, está ubicada en el km 3 vía a Catamayo, a unos pasos de la iglesia de Belén.

b. Misión, visión y valores

Misión

Somos un grupo empresarial que ofrece las mejores soluciones en bienes y servicios en general, que cuentan con el mejor equipo humano llenos de Dios, humildad y pasión por el servicio, los mismos que ofrecen una excelencia en atención al cliente, brindan el mejor stock al precio competitivo del Mercado.

Visión

Ser en cuatro años uno de los grupos económicos más rentables y respetables del país. Tratando siempre de ser líderes en el mercado e industria que nos competa, con la bendición de Dios, sirviendo y cubriendo a nuestros clientes, colaboradores y proveedores, procurando el mejor retorno de la inversión de sus accionistas.

Valores

Seriedad

Responsabilidad

Confianza

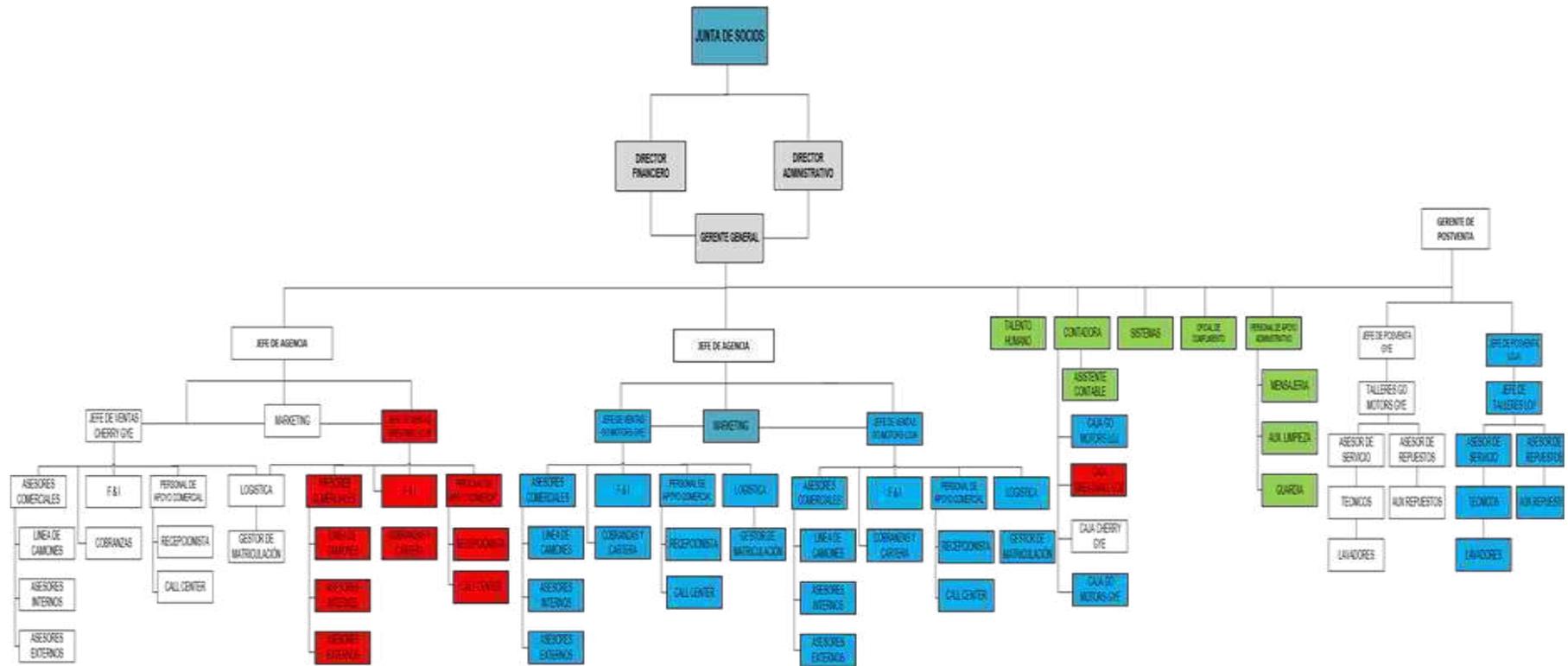
Fe en Dios

Fidelidad

Humanidad

c. Organigrama Estructural

Figura 1: Organigrama Estructural de la empresa IO Motors.



Fuente 1: Daniel Ortega-Gerente de la empresa IO Motors

d. Productos y Servicios

La empresa IO Motors “Great Wall” ofrece servicios de post venta; todo lo relacionado con la mecánica automotriz a los clientes para ganar la fidelidad del cliente y, por tanto, mejorar la rentabilidad de su adquisición. Además, ofrece servicios de latonería como pintura para los vehículos.

Así mismo, la empresa IO Motors “Great Wall” ofrece productos automovilísticos en diferentes modelos y marcas a la ciudadanía en general como: Camioneta Great Wall, Zotye Auto, Shineray, Camioneta Jmc, Suy Great Wall, Automóvil Great Wall Suv Haval.

7.2 MARCO CONCEPTUAL

En la vida de toda empresa el talento humano es decisivo para el buen desarrollo y estabilidad de la empresa. Por ende, es necesario manejar una estructura adecuada buscando herramientas de trabajo que permitan mejorar el desempeño y se sientan identificados con la filosofía de la empresa, (Pardo Enciso & Díaz Villamizar, 2014).

Por tal razón en la actualidad los riesgos psicosociales aumentan la aparición de enfermedades laborales en trabajadores que hacen necesario que las empresas cuenten con un programa para prevenir el estrés laboral y además sirva como guía para minimizar los riesgos y establecer un protocolo a seguir en caso de enfermedades profesionales, (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), OA., 2018).

A continuación, se describe cada tema detallando de la siguiente manera:

¿Qué son los riesgos psicosociales?

Los Riesgos Psicosociales se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica o social del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador, (Discapnet, 2021).

¿Causas que originan los riesgos psicosociales en la empresa?

Según, la (Agencia Europea para Seguridad y la Salud en, 2021), los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la En la vida de toda empresa el talento humano es decisivo para el buen desarrollo y estabilidad de la empresa. Por ende, es necesario manejar una estructura adecuada buscando herramientas de trabajo que permitan mejorar el desempeño y se sientan identificados con la filosofía de la empresa, (Pardo Enciso & Díaz Villamizar, 2014).

Por tal razón en la actualidad los riesgos psicosociales aumentan la aparición de enfermedades laborales en trabajadores que hacen necesario que las empresas cuenten con un programa para prevenir el estrés laboral y además sirva como guía para minimizar los riesgos y establecer un protocolo a seguir en caso de enfermedades profesionales, (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), OA., 2018).

A continuación, se describe cada tema detallando de la siguiente manera:

¿Qué son los riesgos psicosociales?

Los Riesgos Psicosociales se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica o social del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador, (Discapnet, 2021).

¿Causas que originan los riesgos psicosociales en la empresa?

Según, la (Agencia Europea para Seguridad y la Salud en, 2021), los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- Cargas de trabajo excesivas;
- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo.
- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;
- Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

En conforme a lo expuesto se va a enfocar específicamente al estrés laboral el mismo que es objeto de estudio y por lo tanto se ampliará la información.

Asimismo, ante algunas situaciones nuestro cuerpo reacciona con un estado de alerta permanente, nuestro sistema nervioso se activa de manera que estemos preparados para cualquier tipo de emergencia que percibamos a nuestro alrededor. En principio eso podríamos interpretarlo como una ventaja puesto que nuestro organismo es capaz de defenderse de situaciones agresivas o dañinas para nosotros/as.

Sobre todo, el estrés está íntimamente ligado a la manera en la que percibimos e interpretamos nuestro entorno. Lo que a una persona le produce mucho estrés a otra quizás no le parezca nada más que algo de lo más cotidiano y llevadero, (DISCAPNET, 2021).

a. Definición de estrés laboral

La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”.

En consecuencia, aparecen problemas de salud como por ejemplo padecimientos cardíacos, dolor de espalda, depresión y agotamiento, lesiones en el trabajo cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador o cuando éste no recibe una adecuada compensación.

Por otro lado, en el Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés ligado al Trabajo se señala que el individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que puede ser considerado como positivo, pero tiene dificultades en resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Además, individuos diferentes pueden reaccionar de manera distinta a situaciones similares y un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente a una misma situación en momentos diferentes de su vida, y que el estrés no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al estrés puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud, (OSALAN INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES, 2015).

Causas

Como ya hemos dicho cada cual tiene su propia manera de afrontar las cosas, pero hay aspectos comunes en las personas que padecen estrés, a saber:

- La sensación de falta de control sobre una situación determinada: sentir que hagas lo que hagas no está en tu mano conseguir algo que además es importante para tu vida.
- La falta de previsión de un acontecimiento importante, esto es, sabemos que algo va a suceder, pero no cuándo. La acumulación de problemas o frustraciones sin canalizar, sin expresar. La necesidad de ocultar sentimientos y emociones, o al menos la idea de no poder expresarlos.
- A veces consideramos que hay que mantener el tipo ante ciertas situaciones, mostrarnos “fuertes” ante los demás cuando realmente necesitamos apoyo tanto como el/la que más. Eso finalmente pasa factura en nuestro estado de ánimo y en nuestra salud en general, (DISCAPNET, 2021a).

Según la afirmación de (Pablo Muñoz Gacto, 2021), menciona algunas causas del estrés laboral: las expectativas económicas, salario insuficiente, la presión por parte del empresario, mobbing o acoso laboral, las actividades de gran responsabilidad, las funciones contradictorias del trabajador, motivaciones deficientes, la ausencia de incentivos, los conflictos entre empleados o empresarios, cargas excesivas de trabajo, jornadas de trabajo excesivas, ritmo de trabajo acelerado, la preocupación por el despido, la falta de posibilidades para conciliar la vida laboral con la personal, el factor tiempo: también muchas ocasiones se da el caso de que las tareas necesitan ser ejecutadas en tiempo récord. A veces porque no nos organizamos bien y se nos echa el tiempo encima y otras veces porque son tareas urgentes e inmediatas que hay que tener para nuestros jefes lo antes posible, la autoexigencia cuando se trata de tener todo ya es algo que en ocasiones más que nuestros responsables o jefes nos lo exigimos nosotros mismos. No nos damos cuenta que nuestro nivel de autoexigencia, si es elevado, puede suponer una carga mayor a las que ya exigen las tareas del día a día y las relaciones laborales con el equipo de trabajo cuando se producen tensiones o

fricciones y trabajamos junto a personas que consideramos no están siendo éticas en su manera de actuar, se produce una sensación de desamparo, agobio y desaliento. También ocurre cuando percibimos cierto acoso laboral. El estrés laboral, en este caso, se presenta como un factor añadido.

Consecuencias

De acuerdo a (PREVENCIÓN SEGURIDAD Y SALUD, 2018b), la palabra estrés la empleamos con gran ligereza. Ha llegado a formar parte del vocabulario de todos. Todas la usamos constantemente. Sin embargo, esto es un error, ya que tener estrés no es cualquier cosa. Sus consecuencias pueden llegar a ser graves.

Desde el punto de vista de la persona afectada, el estrés laboral puede ocasionar.

- Enfermedades y patologías.
- Problemas motores y cognitivos.
- Trastornos variados, desde inmunológicos hasta sexuales.
- Trastornos psicológicos graves que, en ocasiones, puede llevar al suicidio.

Desde el punto de vista de las empresas, el estrés laboral es un elemento a tener muy en cuenta, ya que sus efectos también pueden ser graves:

- Descenso acentuado de la productividad.
- Absentismo.
- Alta rotación de empleados, lo que impide que se genere una cultura organizativa favorable.
- Disminución en la calidad del servicio/producto.

El estrés laboral se muestra como uno de los principales enemigos de las empresas, afectando negativamente a la productividad y al estado de ánimo de los trabajadores, por tal razón lejos de dejar de ser un problema, la realidad es que el estrés laboral ocupa el segundo lugar entre los problemas de salud más habituales de los trabajadores. Se estima que alrededor del 50% de las bajas laborales en nuestro país se deben al estrés en el trabajo, lo que supone un coste aproximado de 136.000 millones de euros al año, (Ayce Laboritax, 2019).

b. Fases del estrés laboral

Las fases del estrés laboral sirven para identificar los distintos estadios que se suceden hasta los episodios negativos que tiene el estrés en el trabajador. Es importante detectarlos porque así se puede trabajar con ellos de distinta manera para intentar que la evolución no repercuta de forma negativa en el trabajador.

Ahora bien, hay que tener en cuenta que cada fase no tiene una duración determinada puesto que depende de la resistencia al estrés que tenga la propia persona. Las fases del estrés laboral son tres:

- **La primera fase es la de alarma:** Es la reacción natural del organismo frente a una causa estresante. El individuo se prepara para hacer frente a algo que considera hostil y que es externo. La liberación de cortisol o adrenalina es lo que provoca que se tenga un mayor ritmo cardíaco, la respiración más acelerada y algo de ansiedad. Esta fase suele durar de forma general poco tiempo.
- **La segunda fase es llamada resistencia:** Cuando la situación amenazante se prolonga en el tiempo, nuestro cuerpo genera cierta resistencia activa frente al estrés para no caer en síntomas de agotamiento. Es la sensación de normalizar la situación o de controlarla, pero el trabajador consume más recursos que al principio. La resistencia al estrés es lo que determina la duración de esta etapa. Si los factores que causan estrés al trabajador se siguen prolongando en el tiempo, damos paso a la siguiente fase.
- **La tercera y última fase es el agotamiento:** Aquí es donde el denominado Burnout hace acto de presencia. Se da un agotamiento fisiológico del trabajador. Afecta tanto a la mente como al físico, puesto que el organismo no puede seguir respondiendo a esa amenaza externa y las agresiones de su entorno. Si se prolonga mucho más, puede tener consecuencias para la salud. Aquí comienzan los descensos de rendimiento debido a esa debilidad emocional y física (Pablo Muños Gacto, 2017).

c. Tipos De Estrés Laboral

Estrés Laboral Episódico

Este tipo de estrés aparece de forma puntual. Es un episodio breve y esporádico, generalmente con un causante claro que cuando desaparece, desaparece el estrés. Por ejemplo, un pico de trabajo puntual, la cercanía de la entrega de un proyecto importante, durante un proceso para un ascenso, cuando se anuncian despidos en la plantilla. Sus efectos suelen ser moderados acostumbramos a pasarse una vez superada la situación.

Estrés laboral crónico

El estrés psicológico crónico es peligroso porque afecta a la persona durante mucho tiempo y este se va acumulando. Se produce a causa de una exposición prolongada a distintos factores que tienen lugar en el entorno laboral y que generan estrés. Situaciones como un mal ambiente de trabajo, la inestabilidad laboral, un nivel de exigencias difícil de mantener en el tiempo, el acoso laboral sufrido en propia persona o que padece un compañero cercano u otros, pueden ser los causantes del mismo. Al tratarse de una situación prolongada en el tiempo sus consecuencias tanto a nivel físico como mental pueden ser graves a medio y a largo plazo. En estos casos es importante conocer cómo tratar el estrés y recibir ayuda especializada.

Estrés negativo

Cuando la situación se supera, estamos hablando de estrés negativo. Esto puede llegar a ser muy negativo porque no termina al terminar el horario de trabajo.

Este estrés se lleva a casa y a todas las demás parcelas de la vida de la persona. Existen distintos tipos de estrés laboral y no todos son igual de graves. ¿Sabes qué es el estrés emocional? Este puede ser muy dañino y complejo, y es el que tiene lugar cuando hay mala relación con un compañero superior y discusiones continuas. Este

puede llegar a afectar al individuo de tal manera que incluso en periodos vacacionales o de descanso se sufre (School, 2018).

d. Cómo reducir el estrés laboral

A continuación, compartimos algunos consejos y hábitos saludables para reducir este tipo de estrés.

Una dieta equilibrada que es algo imprescindible, ejercicio físico regular, desconectarse completamente del trabajo una vez que salimos de la oficina, tratar de acostarse siempre a la misma hora y no dormir menos de seis horas, siempre que se pueda, tomarse un respiro, por medio de unas vacaciones. Pueden ser cortas, puede tratarse de una escapada de la ciudad cualquier fin de semana.

Por tal motivo, hemos visto las graves consecuencias que para las empresas puede significar que sus empleados sufran estrés laboral. Resulta vital para el buen funcionamiento de la empresa que sus empleados estén satisfechos, así que a todos los empresarios les conviene estar atentos a este problema. Es obligación de los directivos cuidar de la salud ocupacional de sus trabajadores. Y el estrés laboral es una realidad mucho más común y peligrosa de lo que pensamos, (Prevención seguridad y salud, 2018).

e. Intervención por parte de las Empresas

La prevención del estrés laboral ha de pasar por la intervención de la organización, es decir, las intervenciones pueden y deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de formulación de decisiones, las funciones y tareas en el trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores.

Por tal razón, la base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo,

mejorar las condiciones ambientales; también debe considerarse la variedad y estimulación en las tareas de trabajo.

Así mismo, un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos. Considerando que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención del estrés es un ahorro de costes para la empresa, lo que supone situar en una posición ventajosa frente a la competencia, (Fernando Mansilla Izquierd y Alejandra Favieres Cueva, 2016).

8 METODOLOGÍA

La metodología se define como un conjunto de elementos de tipo racional, es decir un grupo de mecanismos o procedimientos lógicos, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos para alcanzar objetivos referentes a una investigación, por ello, al término se le conoce como la metodología de investigación o, en su defecto, como la metodología de un proyecto, (Pérez, 2021).

8.1 TIPOS DE MÉTODOS

A continuación, detallamos los métodos a utilizar en la investigación:

a. Método fenomenológico

Es un paradigma que pretende explicar la naturaleza de las cosas, la esencia y la veracidad de los fenómenos. El objetivo que persigue es la comprensión de la experiencia vivida en su complejidad; esta comprensión, a su vez, busca la toma de conciencia y los significados en torno del fenómeno, (Edmundo Husserl, 1998).

Por medio de este método nos permitió la realización del marco teórico con la información investigada de diversas fuentes bibliográficas que se centran en explicar lo relacionado de proponer un programa para evitar el estrés laboral. Finalmente se completó con toda la información obtenida de las fuentes de investigación bibliográfica como libros, revistas, páginas de internet, etc.; de igual forma se desarrolló en base a las normas APA permitiendo mejor comprensión del trabajo investigativo.

b. Método hermenéutico

El objetivo de la hermenéutica es llegar a comprender la aceptación de realidades múltiples y el carácter intersubjetivo de lo metodológico. Señala además que estamos en presencia de una nueva hermenéutica entendida como el arte de

interpelar, conversar, argumentar, preguntar, contestar, objetar y refutar; desde esta perspectiva, el problema fundamental es la cancelación del discurso unívoco que nos está invadiendo, (Schütz Alfred, 2004).

A través de este método se logró analizar las causas complejas del tema investigativo por ello se enfocó en realizar encuestas a los colaboradores, con el fin de recolectar información y posterior conocer las causas que generan el estrés laboral para dar una respectiva solución a los problemas que se presenten en el mismo.

c. Método práctico proyectual

Definimos metodología proyectual como el conjunto de procedimientos utilizados durante un proceso de trabajo para resolver un problema de diseño. Requiere habilidades y conocimientos específicos; según los distintos autores podemos reconocer distintas etapas en las cuales se emplean herramientas que permiten un desarrollo lógico y creativo en la toma de decisiones, (Universidad de la Empresa, 2018).

Con este método se realizó un efectivo programa de manejo del estrés laboral mediante la propuesta técnica, observaciones y análisis, además permitió examinar las encuestas realizadas en la empresa IO Motors “Great Wall” del cantón Loja, mediante este método se obtuvo las conclusiones para finalmente saber si el proyecto será factible.

8.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

8.2.1 TIPOS DE TÉCNICAS

a. Encuestas

La encuesta es una serie de preguntas de un tema y además aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática y minuciosa de la información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida, (Tamayo y Tamayo, 2008).

Esta técnica permitió recoger información de gran utilidad mediante preguntas bien estructuradas, la cual sirvió para recolectar datos referentes a nivel de exigencias, cargas de trabajo, horarios y demás elementos que se pueden relacionar con la posible aparición del estrés laboral. Se aplicó la encuesta a los colaboradores de la empresa IO Motors “Great Wall” del cantón Loja, se pudo saber si sufren estrés laboral y obtener el grado de conocimiento y aprovechamiento en la elaboración de un adecuado programa para enfrentar el estrés.

b. Entrevista

La entrevista es una conversación, es el arte de hacer preguntas y escuchar respuestas, es decir es un diálogo entablado entre dos o más personas con el fin de obtener información valiosa y detallada de un tema. Como técnica de recopilación de datos e información, está fuertemente influenciada por las características personales del presentador, (Denzin Norman y Lincoln Yvonna, 2005).

Esta técnica permitió obtener cierta información de manera precisa y de gran utilidad con preguntas bien estructuradas, mediante una conversación directa, metódica o planificada con el líder y jefes departamentales de la empresa para saber si han venido aplicando diferentes estrategias para evitar el estrés laboral, en base a la información expuesta por los altos mandos, proceder a la elaboración de un correcto programa de prevención frente al estrés laboral.

8.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Determinación del universo y de la muestra.

Delimitación: El universo de estudio de la presente investigación está conformada por directivos y colaboradores de la empresa “IO Motors” de la ciudad de Loja.

En la empresa IO Motors “Great Wall” cuenta con tres departamentos: departamento de ventas, departamento de posventas y departamento de latonería dando un total de 20 colaboradores por lo que no hay ningún tipo de muestra por ende no existe aplicación de fórmula. De acuerdo al caso se podrá delimitar únicamente población.

Tabla 1: Población de la empresa IO Motors “Great Wall”

POBLACIÓN	MUESTRA.	%
COLABORADORES.	13	76%
DIRECTIVOS.	4	24%

Fuente 2: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Para nuestra investigación se aplicará encuestas enfocadas en saber si los colaboradores sufren de estrés laboral y en base a la información recopilada se propondrá un programa para evitar el estrés laboral.

9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

9.1 OBSERVACIÓN DIRECTA

Actualmente la empresa es una entidad comercial, su mercado está enfocado a la venta de vehículos de diferentes marcas y modelos.

Misión

Somos un grupo empresarial que ofrece las mejores soluciones en bienes y servicios en general, que cuentan con el mejor equipo humano llenos de Dios, humildad y pasión por el servicio, los mismos que ofrecen una excelencia en atención al cliente, brindan el mejor stock al precio competitivo del Mercado.

Visión

Ser en cuatro años uno de los grupos económicos más rentables y respetables del país. Tratando siempre de ser líderes en el mercado e industria que nos competa, con la bendición de Dios, sirviendo y cubriendo a nuestros clientes, colaboradores y proveedores, procurando el mejor retorno de la inversión de sus accionistas.

Valores

Seriedad	Responsabilidad
Confianza	Fé en Dios
Fidelidad	Humildad

En la empresa IO Motors “Great Wall” se detectó un alto nivel de estrés laboral en los trabajadores por factores como dolores musculares, fatiga visual, trabajos monótonos, irritabilidad, falta de concentración laboral es decir, que el estrés está afectando a los colaboradores en su rendimiento, relaciones entre compañeros y en su personalidad, lo cual analizado los resultados de las encuestas y entrevistas se vio factible realizar un programa para el manejo optimo del estrés laboral en dicha empresa.

9.2 ENTREVISTA

Las entrevistas fueron elaboradas con 5 preguntas bien estructuradas y se las realizo a los jefes departamentales de la empresa IO Motors “GREAT WALL” para conocer información relevante sobre el estrés, misma que nos ayudó para poder realizar la propuesta de acción con el fin de mejorar el bienestar laboral de los colaboradores.

Entrevistado 1**Nombre:** Ing. Nikole Ortega, Mgs. - jefe Comercial

Pregunta 1 ¿Dentro de la organización se han realizado evaluaciones de estrés laboral en bienestar de los colaboradores?	Anualmente se realizan evaluaciones de riesgo psicosociales por medio de encuestas y test para poder observar el grado de los riesgos psicosociales que atraviesan los colaboradores.
Pregunta 2 ¿En caso que la respuesta sea SÍ? ¿Qué acciones realizaron o evaluaciones similares aplicaron para el bienestar laboral?	Se aplicó una herramienta de evaluación de riesgo psicosociales “NIOSH Generic Job stress questionnaire” que su objetivo es el medir factores psicosociales, estrés, condiciones físicas.
Pregunta 3 ¿De acuerdo a los resultados obtenidos? ¿Qué acciones se tomaron?	Los resultados no fueron alarmantes porque el área que se desempeñan los colaboradores es accesible, cuenta con un buen sistema de gestión
Pregunta 4 ¿Usted como jefe cómo organiza a sus colaboradores respecto a tareas?	Los jefes de cada departamento otorgan facilidad a los colaboradores en los horarios laborales, es decir que los horarios son flexibles por lo tanto los colaboradores pueden ingresar una hora más tarde y al final de su jornada podrán reponerla.
Pregunta 5 ¿Cómo líder que acciones realizó durante la pandemia para no generar mucho estrés en los colaboradores?	No fue necesario tomar acciones por motivos de la pandemia, es decir, no hubo demasiadas ventas por lo tanto no existió demasiado trabajo que desempeñar, sino más bien su trabajo lo realizaban por medio de llamadas telefónicas

Tabla 2: Entrevista Ing. Nikole Ortega, Mgs. - jefe Comercial

Entrevista 2

Nombre: Ing. Diego Jaramillo - jefe de Concesionaria.

Tabla 3: Entrevista Ing. Diego Jaramillo - jefe de Concesionaria

<p>Pregunta 1 ¿Dentro de la organización se han realizado evaluaciones de estrés laboral en bienestar de los colaboradores?</p>	<p>Existe una profesional encargada en el área de salud de dar seguimiento a los colaboradores de la empresa.</p>
<p>Pregunta 2 ¿En caso que la respuesta sea SÍ? ¿Qué acciones realizaron o evaluaciones similares aplicaron para el bienestar laboral?</p>	<p>Se aplicó una herramienta de evaluación de riesgo psicosociales “NIOS Generic Job stress questionnaire” que su objetivo es el medir factores psicosociales, estrés, condiciones físicas.</p>
<p>Pregunta 3 ¿De acuerdo a los resultados obtenidos? ¿Qué acciones se tomaron?</p>	<p>Existe un plan de acción dentro de cada departamento siempre corrigiendo los resultados, para evitar que los colaboradores sufran posibles molestias de estrés en pro de mejorar el bienestar del colaborador.</p>
<p>Pregunta 4 ¿Usted como jefe cómo organiza a sus colaboradores respecto a tareas?</p>	<p>Se organizan buscando que los colaboradores tengan tiempo ideal para desempeñarse de mejor manera, espacios de interacción con sus compañeros y descansos para su lunch.</p>
<p>Pregunta 5 ¿Cómo líder que acciones realizó durante la pandemia para no generar mucho estrés en los colaboradores?</p>	<p>Facilidad para que cada colaborador desempeñe su trabajo desde casa por motivos de pandemia durante un cierto tiempo.</p>

Entrevista 3

Nombre: Ing. Ronald Eras - jefe de SSA, Técnico.

Tabla 4: Entrevista Ing. Nikole Ortega, Mgs. - jefe Comercial

<p>Pregunta 1 ¿Dentro de la organización se han realizado evaluaciones de estrés laboral en bienestar de los colaboradores?</p>	<p>Se realizan evaluaciones de riesgo psicosociales para identificar solamente el estrés, sino más bien, otros factores por medio de encue para poder observar el grado de los riesgos psicosociales que atraviesan colaboradores.</p>
<p>Pregunta 2 ¿En caso que la respuesta sea SÍ? ¿Qué acciones realizaron o evaluaciones similares aplicaron para el bienestar laboral?</p>	<p>Se aplicó una herramienta de evaluación de riesgo psicosociales “NIOS Generic Job stress questionnaire” que su objetivo es el medir factores psicosociales, estrés, condiciones físicas.</p>
<p>Pregunta 3 ¿De acuerdo a los resultados obtenidos? ¿Qué acciones se tomaron?</p>	<p>Los resultados no fueron alarmantes porque el área que se desempeñan los colaboradores es accesible, cuenta con un buen sistema de gestión.</p>
<p>Pregunta 4 ¿Usted como jefe cómo organiza a sus colaboradores respecto a tareas?</p>	<p>Se organizan para que los colaboradores tengan su espacio y puedan cumplir con todas las actividades.</p>
<p>Pregunta 5 ¿Cómo líder que acciones realizó durante la pandemia para no generar mucho estrés en los colaboradores?</p>	<p>Se cuidó la salud de los trabajadores, que trabajen desde casa ya que por motivo de pandemia no existió demanda de ventas.</p>

Entrevista 4

Nombre: Ing. Camilo Torres. - jefe de Taller Multimarca

Tabla 5: Entrevista Ing. Nikole Ortega, Mgs. - jefe Comercial

<p>Pregunta 1 ¿Dentro de la organización se han realizado evaluaciones de estrés laboral en bienestar de los colaboradores?</p>	<p>Existe una profesional encargada en el área de salud y bienestar laboral dar seguimiento a los colaboradores de la empresa y realizar de dar solución a los diferentes problemas.</p>
<p>Pregunta 2 ¿En caso que la respuesta sea SÍ? ¿Qué acciones realizaron o evaluaciones similares aplicaron para el bienestar laboral?</p>	<p>Se aplicó una herramienta de evaluación de riesgo psicosociales “NIOS: Generic Job stress questionnaire” que su objetivo es el medir factores psicosociales, estrés, condiciones físicas.</p>
<p>Pregunta 3 ¿De acuerdo a los resultados obtenidos? ¿Qué acciones se tomaron?</p>	<p>Cada departamento tiene un plan de acción para dar solución a las distintas situaciones que se presentan.</p>
<p>Pregunta 4 ¿Usted como jefe cómo organiza a sus colaboradores respecto a tareas?</p>	<p>Se los organiza de manera que tengan un tiempo adecuado para que cumplan con cada una de las actividades.</p>
<p>Pregunta 5 ¿Cómo líder que acciones realizó durante la pandemia para no generar mucho estrés en los colaboradores?</p>	<p>Darles la facilidad para que puedan laborar de modalidad virtual y garantizar la salud de los colaboradores.</p>

TABLA RESUMEN DE RESULTADOS

Tabla 6: Tabla de resumen de las entrevistas

<p>Pregunta 1 ¿Dentro de la organización se han realizado evaluaciones de estrés laboral en bienestar de los colaboradores?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anualmente se realizan evaluaciones de riesgo psicosociales por medio de encuestas y test para poder observar el grado de los riesgos psicosociales que atraviesan los colaboradores. • Existe una profesional encargada en el área de salud de dar seguimiento a los colaboradores de la empresa.
<p>Pregunta 2 ¿En caso que la respuesta sea SÍ? ¿Qué acciones realizaron o evaluaciones similares aplicaron para el bienestar laboral?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se aplicó una herramienta de evaluación de riesgo psicosociales “NIOSH Generic Job stress questionnaire” que su objetivo es el medir factores psicosociales, estrés, condiciones físicas.
<p>Pregunta 3 ¿De acuerdo a los resultados obtenidos? ¿Qué acciones se tomaron?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados no fueron alarmantes porque el área que se desempeñan los colaboradores es accesible, cuenta con un buen sistema de gestión. • Existe un plan de acción dentro de cada departamento siempre corrigiendo los resultados, para evitar que los colaboradores sufran posibles molestias de estrés en pro de mejorar el bienestar del colaborador.
<p>Pregunta 4 ¿Usted como jefe cómo organiza a sus colaboradores respecto a tareas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se organizan buscando que los colaboradores tengan tiempo ideal para desempeñarse de mejor manera, espacios de interacción con sus compañeros y descansos para su lunch. • Los jefes de cada departamento otorgan facilidad a los colaboradores en los horarios laborales, es decir que los horarios son flexibles por lo tanto los colaboradores pueden ingresar una hora más tarde y al final de su jornada podrán reponerla.
<p>Pregunta 5 ¿Cómo líder que acciones realizó durante la pandemia para no generar mucho estrés en los colaboradores?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No fue necesario tomar acciones por motivos de la pandemia, es decir, no hubo demasiadas ventas por lo tanto no existió demasiado trabajo que desempeñar, sino más bien su trabajo lo realizaban por medio de llamadas telefónicas.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis general de las entrevistas.

Los jefes de cada departamento que fueron entrevistados de la empresa IO Motors “GREAT WALL” manifestaron que en su empresa se preocupan por el bienestar laboral y un buen desempeño de sus colaboradores. Dando un seguimiento y aplicando evaluaciones, encuestas y test específicamente para conocer el nivel de estrés y en base a los resultados obtenidos, dependiendo si son preocupantes o se encuentran dentro de un parámetro normal, poder tomar acciones con el objetivo de corregir y mejorar la salud del colaborador.

Los colaboradores de la empresa IO Motors “GREAT WALL” tienen un nivel mínimo de estrés por lo que es responsabilidad de cada departamento tomar acciones correctivas y organizar de la mejor manera a los colaboradores respecto a sus tareas y horarios, dándoles facilidad de ingreso a la empresa, espacios para fomentar la interacción entre compañeros por medio de jornadas deportivas.

9.3 ENCUESTA

PREGUNTA 1

1. Siente fatiga por las demandas de las tareas diarias.

Tabla 7: Análisis de la pregunta 1

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	1	7.7%
CASI SIEMPRE	2	15.4%
RARA VEZ	8	61.5%
NUNCA	2	15.4%
Total.	13	100%

Fuente 3: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 2: Gráfico de la pregunta 1



Fuente 4: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Análisis Cuantitativo.

Del 100% del personal encuestado que labora en IO MOTORS “Great Wall”, una gran mayoría representada por el 62% manifiestan que rara vez han sentido fatiga por las demandas de las tareas diarias, por el contrario, a un escaso de 8% que opinan lo opuesto.

Análisis Cualitativo.

Un número significativo del personal de IO MOTORS “Great Wall” afirma que rara vez han sentido fatiga por las demandas de las tareas diarias; esto muestra que no se asignan demasiadas tareas para un solo trabajador, por ello suponemos que las tareas están distribuidas de la manera correcta.

PREGUNTA 2

2. En algún momento de su jornada laboral ha sentido dolor de cabeza.

Tabla 8: Análisis de la pregunta 2

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	2	15.4%
RARA VEZ	6	46.2%
NUNCA	5	38.5%
Total.	13	100%

Fuente 5: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 3: Gráfico de la pregunta 2



Fuente 6: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en IO MOTORS “Great Wall”, una gran mayoría representada por el 46% manifiestan que durante su jornada laboral se ha presentado rara vez un dolor de cabeza, pero también cabe destacar que un 39% de los trabajadores casi siempre han sentido este tipo de molestias, por el contrario, un escaso 15% que opinan lo opuesto.

Análisis cualitativo:

Un número significativo del personal de IO MOTORS “Great Wall” afirma que rara vez se les ha presentado un dolor de cabeza durante su jornada laboral, también un porcentaje muy cercano afirma que casi siempre sufren de dolores musculares; con ello cabe suponer que existen ciertos lugares de trabajo que están de acorde a sus capacidades y no se sienten agotados todo el tiempo.

Pregunta 3.

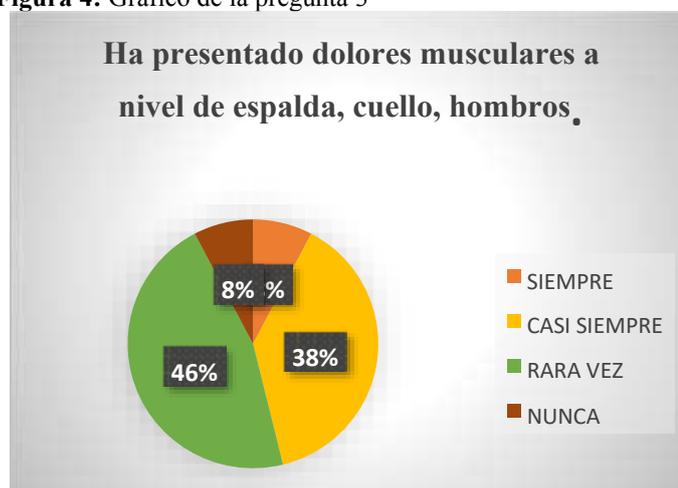
3. Ha presentado dolores musculares a nivel de espalda, cuello, hombros.

Tabla 9: Análisis de la pregunta 3

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	1	7.7%
CASI SIEMPRE	5	38.5%
RARA VEZ	6	46.2%
NUNCA	1	7.7%
Total.	13	100%

Fuente 7: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 4: Gráfico de la pregunta 3



Fuente 8: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en IO MOTORS “Great Wall”, una gran mayoría representada por el 46% manifiestan que rara vez se le ha presentado dolores musculares a nivel de espalda, cuello, hombros. De manera similar un 38% opina que casi siempre presentan este tipo de molestias, por el contrario, un escaso 8% que opinan lo opuesto.

Análisis cualitativo:

Un número significativo del personal de IO MOTORS “Great Wall” afirma que rara vez se ha presentado dolores musculares a nivel de espalda, cuello, hombros, de igual forma, la gran mayoría de los trabajadores generalmente sienten estos tipos de molestias, suponemos que su trabajo está cargado de estrés por demasiadas tareas.

Pregunta 4.

4. Durante su jornada laboral ha sentido fatiga visual.

Tabla 10: Análisis de la pregunta 4

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	4	30.8%
RARA VEZ	7	53.9%
NUNCA	2	15.4%
Total.	13	100%

Fuente 9: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 5: Gráfico de la pregunta 4



Fuente 10: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en IO MOTORS “Great Wall”, una gran mayoría representada por el 54% manifestaron que durante su jornada laboral rara vez han sentido fatiga visual, así mismo, un número considerable de 30.8% manifiesta que casi siempre sienten fatiga y por el contrario, un escaso 15% que opinan lo opuesto.

Análisis cualitativo:

Un número significativo del personal de IO MOTORS “Great Wall” afirma que rara vez durante su jornada laboral ha sentido fatiga visual, de igual forma un número considerable afirma que casi siempre sienten fatiga visual por lo que cabe suponer que en su trabajo no existen pausas activas durante su jornada laboral.

Pregunta 5

5. En algún momento de su jornada laboral se ha sentido nervioso, irritable o tenso.

Tabla 11: Análisis de la pregunta 5

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	2	15.4%
RARA VEZ	7	53.9%
NUNCA	4	30.8%
Total.	13	100%

Fuente 11: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 6: Gráfico de la pregunta 5



Fuente 12: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en IO MOTORS “Great Wall”, una gran mayoría representada por el 54% manifestaron que en algún momento de su jornada laboral rara vez se han sentido nerviosos, irritables o tensos, por el contrario, un escaso 15% que opinan lo opuesto.

Análisis cualitativo:

Un número significativo del personal de IO MOTORS “Great Wall” afirma que rara vez en algún momento de su jornada laboral se han sentido nerviosos, irritables o tensos; podemos suponer que en la empresa se tiene estrategias para afrontar el estrés laboral y también una buena manera de relacionarse con los clientes.

Pregunta 6

6. Mi trabajo no varía, resulta monótono.

Tabla 12: Análisis de la pregunta 6

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	3	23.1%
CASI SIEMPRE	2	15.4%
RARA VEZ	4	30.8%
NUNCA	4	30.8%
Total.	13	100%

Fuente 13: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 7: Gráfico de la pregunta 6



Fuente 14: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en IO MOTORS “Great Wall”, una gran mayoría representada por el 31% manifiestan que rara vez que su trabajo no varía, resulta monótono, por el contrario, un escaso 15% que opinan lo opuesto.

Análisis cualitativo:

Un número significativo del personal de IO MOTORS “Great Wall” afirma que rara vez su trabajo no varía, resulta monótono; de acuerdo a ello, suponemos que hay una adecuada variabilidad de actividades con lo cual el trabajador puede realizar actividades que representan retos para él mismo y lo impulsa a actuar.

Pregunta 7

7. Se ha sentido que su estado de ánimo varía durante su jornada de trabajo.

Tabla 13: Análisis de la pregunta 7

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	4	30.8%
RARA VEZ	6	46.2%
NUNCA	3	23.1%
Total.	13	100%

Fuente 15: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 8: Gráfico de la pregunta 7



Fuente 16: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en IO MOTORS “Great Wall”, una gran mayoría representada por el 46% manifiestan que han sentido que su estado de ánimo rara vez varía durante su jornada de trabajo, así mismo un 30.8% manifestaron que casi siempre varía su estado de ánimo, por el contrario, un escaso 23% que opinan lo opuesto.

Análisis cualitativo:

Un número significativo del personal de IO MOTORS “Great Wall” afirma que rara vez han sentido que su estado de ánimo varía durante su jornada de trabajo, pero un número considerable de colaboradores afirma que casi siempre sufren este tipo de molestia; suponemos que el colaborador tiene una buena actitud y motivación en lo laboral.

Pregunta 8

8. Con frecuencia ha sentido falta de concentración en su trabajo.

Tabla 14: Análisis de la pregunta 8

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	1	7.7%
CASI SIEMPRE	4	30.8%
RARA VEZ	6	46.2%
NUNCA	2	15.4%
Total.	13	100%

Fuente 17: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 9: Gráfico de la pregunta 8



Fuente 18: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en IO MOTORS “Great Wall”, una gran mayoría representada por el 46% manifiestan que rara vez con frecuencia ha sentido falta de concentración en su trabajo, por el contrario, un escaso 8% que opinan lo opuesto.

Análisis cualitativo:

Un número significativo del personal de IO MOTORS “Great Wall” afirma que rara vez ha sentido falta de concentración en su trabajo; ello manifiesta que si existe un nivel de estrés en su trabajo por las muchas actividades en ciertas ocasiones por la cual la mayoría de su trabajo es dinámico e interactivo que no es necesario terminarlo el mismo día, sino más bien cuenta con espacio y tiempo prudente.

Pregunta 9

9. Está de acuerdo con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza.

Tabla 11: Análisis de la pregunta 9

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	6	46.2%
CASI SIEMPRE	5	38.5%
RARA VEZ	2	15.4%
NUNCA	0	0%
Total.	13	100%

Fuente 19: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 10: Gráfico de la pregunta 9



Fuente 20: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en IO MOTORS “Great Wall”, una gran mayoría representada por el 46% manifiestan que siempre están de acuerdo con el nivel de control y participación que tienen sobre el trabajo que realizan, pero también una gran mayoría de los colaboradores del 39% manifestaron que casi siempre están de acuerdo, por el contrario, un escaso 15% que opina lo opuesto.

Análisis cualitativo:

Un número significativo del personal de IO MOTORS “Great Wall” afirma que siempre están de acuerdo con el nivel de control y participación que tienen sobre el trabajo que realizan; ello manifiesta que en su trabajo si hay autonomía para decidir y tener un excelente desempeño.

Pregunta 10

10. Cuenta con los recursos necesarios para desempeñarse de mejor manera durante su trabajo.

Tabla 12: Análisis de la pregunta 10

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	3	23.1%
CASI SIEMPRE	3	23.1%
RARA VEZ	7	53.9%
NUNCA	0	0%
Total.	13	100%

Fuente 21: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 11: Gráfico de la pregunta 10



Fuente 22: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en IO MOTORS "Great Wall", una gran mayoría representada por el 54% manifestaron que rara vez cuentan con los recursos necesarios para desempeñarse de la mejor manera durante su trabajo, por el contrario, un escaso 23% que opinan lo opuesto.

Análisis cualitativo:

Un número significativo del personal de IO MOTORS "Great Wall" afirma que rara vez no cuenta con los recursos necesarios para desempeñarse de la mejor manera durante su trabajo; de acuerdo a ello, suponemos que en su trabajo no cuentan con los recursos y materiales necesarios que les permita realizar un efectivo desempeño.

10 PROPUESTA DE ACCIÓN

10.1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad el estrés laboral en los trabajadores cada vez es más frecuente, principalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando constantemente de manera que afectan al bienestar psicológico del trabajador. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de este riesgo psicosocial como es el estrés.

Por tal razón, en las empresas comerciales de autos ha sido considerado el estrés como un fenómeno de riesgo para la salud del colaborador porque implica estar constantemente en contacto con el cliente para generar ventas, la competitividad laboral, las cargas de trabajo, y las tensiones a las que se somete el profesional. Esto, a su vez, desencadena consecuencias de emociones para el colaborador como dolor de cabeza, fatiga visual, dolor de cuello, hombros, espalda, cambios de estados de ánimos durante su jornada laboral.

Resulta fundamental conservar el equilibrio de la salud física, mental y social. Para evitar que cualquiera de ellas se vea alterada por el estrés laboral se puede poner en práctica diferentes estrategias encaminadas a una solución.

En vista de las respuestas dadas por los trabajadores se plantea un programa para el manejo óptimo del estrés laboral que contribuirá a una mejor productividad para la empresa.

10.2 PRESENTACIÓN

Una ventaja para manejar el estrés en las empresas es por medio de un programa de manejo y prevención del estrés laboral, el mismo que trae consigo importantes beneficios para la organización. Una empresa que previene los riesgos psicosociales y promueve entornos laborales saludables obtiene los siguientes beneficios, como reducir la posibilidad de accidentes, ausencias por enfermedad y las alteraciones psicológicas (alteraciones de la conducta o de las capacidades cognitivas) o emocionales. Esto permite el aumento de trabajo en equipo, apoyo social, una mayor motivación en los colaboradores que los mantiene enfocados en su trabajo y en su desempeño, mejora la productividad aumentando la posibilidad de tomar buenas decisiones.

A través de esta propuesta se pretende gestionar de una mejor manera el estrés en la empresa.

10.3 BENEFICIARIOS

Los beneficiarios de este programa para enfrentar el estrés laboral es la empresa IO Motors concesionaria “GREAT WALL”, la misma que está formada por 3 jefes departamentales como departamento de ventas, posventa y mecánica con un total de 13 trabajadores en las diferentes áreas.

10.4 ESTRUCTURA

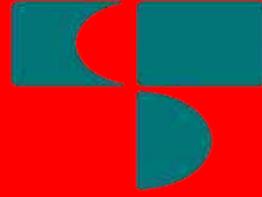
Figura 12: Manual de procesos



Fuente 23: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!

PROGRAMA PARA EL MANEJO ÓPTIMO DEL ESTRÉS



10.5 DOCUMENTO PRESENTADO

**PROGRAMA PARA EL MANEJO
ÓPTIMO DEL ESTRÉS
LABORAL**

INTRODUCCIÓN

La prevención del estrés debe de estar totalmente contemplada en toda la cadena de mando en una empresa, de manera que cualquier trabajador que se le confie una función tiene que conocer las normas internas de cada empresa en materia de prevención de riesgos laborales.

De esa manera se pretende que los colaboradores conozcan que es el estrés, cuáles son las causas que lo originan, las consecuencias que trae el estrés y por lo tanto puedan hacer un adecuado manejo del mismo para un buen funcionamiento de la empresa.

En el presente programa se mostrará las estrategias que ayudaran hacer frente a este riesgo psicosocial, indicando los responsables de cada actividad. Asimismo, los recursos que se utilizaran ya quiénes está dirigido.

OBJETIVO

Dotar a los trabajadores de estrategias en la prevención del estrés laboral a través de un manual de prevención para mejorar el bienestar laboral y productividad en beneficio de la empresa.

GLOSARIO

Accidentes de trabajo: Son las lesiones orgánicas o perturbaciones funcionales, inmediatas o posteriores en cualquier lugar y tiempo en que dicho trabajo se realice, los cuales pueden ser caídas, golpes, quemaduras, fracturas e incluso la muerte, (Yepes, 2017).

Agotamiento emocional: se define como cansancio y fatiga física psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás, (Alejandra & Guitart, 2007).

Ansiedad y Angustia: Sentimiento de pérdida, el temor a lo desconocido. La ansiedad suele manifestarse con dolores de cabeza, opresión en el pecho, así como molestias gástricas. La angustia se acompaña de falta de serenidad, no hay manera de relajarse, hay miedo a morir o volverse loco. Sin embargo, varía de una persona a otra, (Torres, 2010).

Ansiedad: La ansiedad es una respuesta emocional que se presenta en el sujeto ante situaciones que percibe o interpreta como amenazantes o peligrosas, aunque en realidad no se pueden valorar como tal, esta manera de reaccionar de forma no adaptativa, hace que la ansiedad sea nociva porque

es excesiva y frecuente, (Elizondo, 2005).

Ataques de pánico: Los ataques de pánico como el vómito, hiperventilación, sudoración, etc., también varían de persona a persona, (Torres, 2010).

Colesterol elevado: Muchas veces, aunque se lleve una dieta balanceada, los niveles de colesterol aparecen altos, esto en gran parte es detonado por estrés, sin embargo, muchas personas cuando se encuentran bajo estrés tienden a comer de más, ocasionando también altos niveles de colesterol, (Torres, 2010).

Contracturas y Tensiones: Suelen caracterizarse por ser dolorosas y aparecer en áreas del cuello, hombros y espalda, (Torres, 2010).

Deterioro del sistema inmune o complicación de enfermedades crónicas: Cuando una persona no se puede recuperar de alguna enfermedad leve como catarro, tos, etc. o bien, cuando no hay manera de controlar una enfermedad crónica causando complicaciones severas, (Torres, 2010).

Distrés: Se entiende como aquella sobrecarga de estrés “negativo” durante períodos prolongados y que no necesariamente tiene que sea extremadamente intenso pero que sí excede la capacidad del individuo para controlarlo y adaptarse; su manifestación es evidente principalmente como ira, angustia y agresión, (Tache & Somogyi, 2012).

Estado de resistencia: Cuando un individuo se expone de forma prolongada a la amenaza de agentes físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo, si bien prosigue su adaptación a estas demandas de manera progresiva, puede disminuir sus capacidades de respuesta. Durante esta fase suele producirse un equilibrio dinámico u homeostasis, entre el medio interno y externo del individuo, (Núria Capdevila & María José Segundo, 2005).

Estrés alérgico: La alergia es una fuente de estrés que requiere de una mayor actividad del sistema inmunológico, (Núria Capdevila & María José Segundo, 2005).

Estrés por enfermedad: Cualquier desequilibrio en el organismo, como una infección o una dolencia, puede originar situaciones de estrés, (Núria Capdevila & María José Segundo,

2005).

Estrés por sobreesfuerzo: La lucha por mantenerse sano con un desgaste energético excesivo puede ser una gran fuente de estrés para el cuerpo, (Núria Capdevila & María José Segundo, 2005).

Estrés postraumático: El estrés postraumático (PTSD) es un trastorno que se desarrolla después de una situación traumática como una guerra, una agresión física o sexual o un desastre natural, (Núria Capdevila & María José Segundo, 2005).

Estresores agudos: Son aquellos eventos o situaciones que tienen corta duración en el tiempo y que por lo general son externos, (Elliot & Eisdorfer, 1982).

Estresores biogénéticos: Actúan directamente sobre el organismo causando o desencadenando la respuesta de estrés. Estos estímulos evitan el mecanismo de valoración cognitiva y trabajan directamente sobre los núcleos lícitadores neurológicos y afectivos, (Almudena García Peláez, 2019).

Estresores crónicos continuos: Estos se pueden definir como las situaciones que se presentan en la vida de los individuos, generando niveles de activación permanentes y que son

constantes en la cotidianeidad de la persona, (Elliot & Eisdorfer, 1982).

Estresores intermitentes: Son conjuntos de estresores agudos que se presentan con cierta regularidad o periodicidad y cuya aparición indefectiblemente genera respuestas de estrés en el individuo, (Elliot & Eisdorfer, 1982).

Estresores múltiples: Se trata de acontecimientos que pueden hallarse fuera del control de una persona, como la muerte de un ser querido, una amenaza a la propia vida, una enfermedad incapacitante, pérdida de empleo u otro tipo de acontecimientos que están fuertemente influidos por la propia persona, (Almudena García Peláez, 2019).

Estresores únicos: Hacen referencia a catástrofes y cambios dramáticos en las condiciones del entorno de las personas. Afectan a un gran número de ellas. Dentro de esta categoría se encontrarían las situaciones bélicas, terrorismo, víctimas de violencia, enfermedades terminales, situaciones de cirugía mayor, migración y desarraigo, catástrofes naturales y sucesos altamente traumáticos (divorcio, pérdidas familiares, etc.). (Almudena García Peláez, 2019).

Eustrés: Es más de tipo cognoscitivo,

se enfoca en la preocupación por el bienestar y mejoramiento de la comunidad y se caracteriza por ser positivo y benéfico para la salud, (Cerezo, Hernández, 2010).

Factores de riesgo psicosociales ambientales: Nos referimos a cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado, bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador, (Moreno Mejía, 2018).

Fallo en la memoria: Cuando se pasa por altos grados de estrés la memoria se torna en blanco, pero se vuelve a la normalidad y se logra recordar todo fácilmente, (Torres, 2010).

Fatiga: Es aquel estado de disminución de la capacidad para el trabajo producido por una actividad excesiva. Generalmente suele ir acompañado de sensación desagradable causado por un esfuerzo previo, (Bravo Berrocal, 1998).

Hormona cortisol: El cortisol es una hormona secretada por las glándulas adrenales, las cuales están ubicadas arriba de cada riñón. La producción de cortisol está bajo la dirección del cerebro por medio de la glándula pituitaria, a través de un mecanismo de respuesta, (Lorenzo, 2007).

La depresión y el abatimiento en general: Sentirse melancólico en lapsos cortos o crónicos, (Torres, 2010).

Nerviosismo o alteraciones del carácter: El estrés causa emociones negativas tales como impaciencia, frustración, ira, (Torres, 2010).

Secuencias estresantes: Estas tienen una duración más prolongada y se asocian a eventos de la vida que se salen de lo cotidiano y se convierten en eventos extraordinarios, (Elliot &

Eisdorfer, 1982).

Trastornos de sueño: Cuando no es posible conciliar el sueño, existe una sensación de cansancio crónico e insomnio, (Torres, 2010).

Trastornos digestivos: Enfermedades como la gastritis, colitis, diarrea, reflujo, úlceras gástricas aparecen, (Torres, 2021)

SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.

En la empresa IO Motors “Great Wall” se detectó un alto nivel de estrés laboral en los trabajadores por factores como dolores musculares, fatiga visual, trabajos monótonos, irritabilidad, falta de concentración laboral es decir, que el estrés está afectando a los colaboradores en su rendimiento, relaciones entre compañeros y en su personalidad, lo cual analizado los resultados de las encuestas y entrevistas se vio factible realizar un programa para el manejo optimo del estrés laboral en dicha empresa.

PROPUESTA DE ACCIÓN

Tabla 13: Propuesta de acción

Nº	OBJETIVO QUE SE PRETENDE ALCANZAR	ACTIVIDADES	INDICADORES	RESPONSABLES	PROGRAMA ANUAL												RECURSOS	ACTIVIDADES PENDIENTES Nota: En esta parte anote las actividades que quedan pendientes para posteriormente las pueda realizar.
					Nota: Este apartado será llenado por la empresa según lo planifique.													
					MESES													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12							
1	MINIMIZAR EL ESTRÉS MEDIANTE LA PROPUESTA DE ACTIVIDADES PARA MEJORAR EL BIENESTAR DE LOS COLABORADORES DURANTE SU JORNADA LABORAL	Socialización sobre los riesgos psicosociales	# de colaboradores que participan en la socialización de la información vs el # total de colaboradores de la empresa.	TÉCNICO - SSO, PSICÓLOGO												Laptop, proyector, diapositivas y sillas.		
2		Evaluación de estrés	# de colaboradores que fueron evaluados vs el # total de colaboradores de la empresa.	TÉCNICO - SSO, PSICÓLOGO											Recursos humanos: jefe del Departamento, colaboradores y computador, software para aplicar evaluaciones.			
3		Feedback	# de colaboradores que participan en la socialización de resultados vs el # total de colaboradores de la empresa.	TÉCNICO - SSO, PSICÓLOGO											Laptop, proyector, diapositivas, gráficos y sillas.			
4		Estrategias a realizar	# de actividades realizadas vs el # total de actividades determinadas.	TÉCNICO - SSO, PSICÓLOGO											Canchas deportivas, balones, laptop, proyector, diapositivas, espacios abiertos, juegos dinámicos.			
5		Seguimiento y control	# de actividades a las que se realizó el seguimiento vs el # total de actividades planificadas.	TÉCNICO - SSO, PSICÓLOGO											Laptop, internet, bolígrafos, hoja, planificador virtual.			

Fuente 24: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

MATRIZ DE VALORACIÓN

En la tabla que se muestra a continuación, se presenta los factores estresores que causan dicho riesgo en los colaboradores, luego de conocer el diagnóstico actual de la empresa. Cabe destacar que en las encuestas que se aplicó, se tomó en cuenta los factores que se muestra en la tabla.

Tabla 14: Factores que causan estrés

FACTORES QUE CAUSAN ESTRÉS EN LOS COLABORAODRES	
1	Fatiga por las tareas diarias
2	Dolor de cabeza
3	Dolores musculares a nivel de espalda, cuello y hombros
4	Fatiga visual
5	Nervioso, irritable o tenso
6	Trabajo monótono
7	Cambio de estado de ánimo
8	Falta de concentración
9	Control y participación en el trabajo
10	No contar con el material necesario para trabajar

Fuente 25: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

En la siguiente tabla que se presenta, se indica los parámetros de riesgo que se ha considerado y poder observar en qué grado está el nivel de estrés de los colaboradores.

Tabla 15: Matriz de valoración y parámetros de calificación

MATRIZ DE VALORACIÓN Y PARAMETROS DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS DE ESTRÉS	
BAJO (DE 0% - 30%)	Este parámetro de color verde refleja que existe un bajo nivel de estrés en los colaboradores de la empresa.
MEDIO (DE 31% - 60%)	Este parámetro de color amarillo refleja que existe un nivel medio de estrés en los colaboradores de la empresa.
ALTO (DE 61% - 100%)	Este parámetro de color rojo refleja que existe un alto nivel de estrés en los colaboradores de la empresa.

Fuente 26: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

En la siguiente tabla que se presenta, se indica en que color se encuentran, es decir, en que parámetro se encuentra cada uno de los factores que se evaluó en las encuestas aplicadas y poder actuar frente a la situación.

Tabla 15: Matriz de valoración y parámetros de calificación

MATRIZ DE VALORACIÓN Y PARAMETROS DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS DE ESTRÉS	
Trabajo monótono	BAJO
Dolores musculares a nivel de espalda, cuello y hombros	MEDIO
Fatiga visual	
Nervioso, irritable o tenso	
Dolor de cabeza	
Cambio de estado de animo	
Falta de concentración	
Control y participación en el trabajo	
No contar con el material necesario para trabajar	ALTO
Fatiga por las tareas diarias	

Fuente 27: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021



1

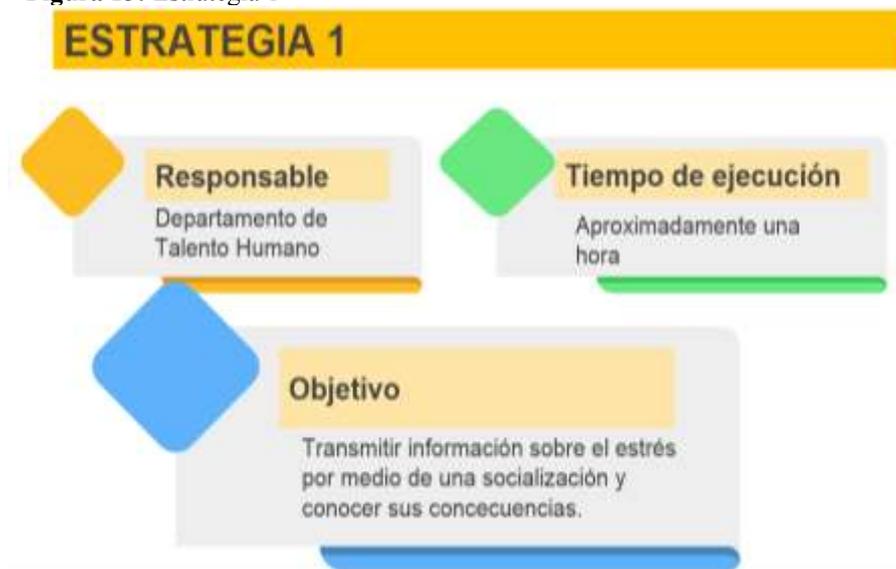
SOCIALIZACIÓN SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES – ESTRÉS



La socialización de información a los colaboradores sobre qué es el estrés laboral, las causas que lo originan y consecuencias que trae el mismo se la realiza con el fin de hacer conocer la complejidad, las diferentes estrategias que se aplican para minimizar, cómo se debe actuar frente al mismo por parte de los colaboradores y la intervención de

la empresa como tal.

Figura 13: Estrategia 1



Fuente 28: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Recursos

Figura 14: Recursos



Fuente 29: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Plan de socialización

Tabla 16: Matriz de valoración y parámetros de calificación

PLAN DE SOCIALIZACIÓN					
CONFERENCIA	CONTENIDOS	DIRIGIDO	FECHA Y HORA	LOCAL	CONFERENCISTA
SOCIALIZACIÓN SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	1. Socialización sobre los riesgos psicosociales – estrés laboral. 2. ¿Qué es el estrés laboral? 3. Causas que lo originan. 4. Consecuencias que trae. 5. Estrategias de afrontamiento.	Colaboradores del departamento de ventas, posventas (mecánica) y latonería.	La fecha decidirá el responsable. Se realizará aproximadamente en una hora.	Salón de la empresa IO MOTORS “GREAT WALL”.	Departamento de Talento Humano o TÉCNICO - SSO,

Fuente 30: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Presupuesto

Tabla 17: Presupuesto de la estrategia

PRESUPUESTO DE LA ESTRATEGIA 1

Nº	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Capacitador (1/hora)	\$ 60,00	\$ 60,00
TOTAL			\$ 60,00

Fuente 31: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

El costo al que asciende el cumplir la presente socialización es de \$ 60,00 ya que se consideró dicho valor, únicamente si el capacitador es externo. Los demás recursos no atribuyen ningún costo ya que son recursos activos que la empresa posee.



A todos los colaboradores se los reunirá en un salón con un suficiente espacio, que sea cómodo sin interrupciones para que no se distraigan y puedan comprender toda la información impartida, de la misma manera se les avisará con anticipación de dicha socialización.

Finalmente, si no se pudo cumplir con la socialización de todos los contenidos planificados, se debe anotar los que quedan pendientes para posteriormente poder llevar a cabo, según la disponibilidad de la empresa.



2

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

A continuación, se presentará 3 Test sobre el estrés laboral, los cuales podrá aplicar a los colaboradores.

1. TEST DE ESTRÉS

Test de Estrés

Inquietud, incapacidad de relajarme y estar tranquilo

Nada

Un poco

Moderadamente

Estante

Mucho o extremadamente

Realizar una evaluación de estrés por medio de una herramienta estandarizada con el fin de determinar el nivel de estrés de los colaboradores; para ello se pueden utilizar diferentes herramientas tales como: Test de Estrés Laboral, el mismo que permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas

asociados al estrés. Se lo puede encontrar en la web, consta de 32 preguntas y es totalmente gratuito.

Test de Estrés

Vegetativo: 1.93

Emocional: 0.8

Cognitivo: 1.8

Conductual: 1.43

IRE total: 1.63

Nivel alto: tenga cuidado con las situaciones estresantes y dedique un tiempo cada día para desarrollar su capacidad de mantener la calma

Finalizado el test, le arrojará el resultado, en el cual podrá conocer en qué nivel está sufriendo estrés y qué es lo que le está afectando.

A continuación, adjunto el link del Test; <https://www.psicoter.es/tests/test-de-estres>.

2. TEST DE ESTRÉS, ANSIEDAD Y

Pon a prueba tu estrés, depresión, fatiga y ansiedad con "Mis15Minutos.com"

Por favor, indique en qué medida las afirmaciones se han aplicado a usted en la última semana.

3. No podía sentir ningún sentimiento positivo.

Para nada

En algún grado o parte del tiempo

En un grado considerable o una buena parte del tiempo

Mucho, o la mayor parte del tiempo

Este test es un programa informático personalizado desarrollado por médicos que permite conocer en qué porcentaje el trabajador padece los síntomas asociados al estrés, ansiedad y depresión. Se lo puede encontrar en la web, consta de 20 preguntas y es totalmente gratuito.



Finalizado el test, le arrojará el resultado, en el cual podrá conocer en qué nivel está sufriendo estrés, ansiedad y depresión con los respectivos colores; verde, está dentro de lo normal; amarillo, ya es un poco preocupante y rojo que es altamente preocupante.

A continuación, se encuentra adjuntado el

link del Test; <https://www.mis15minutos.com/autotest-estres-ansiedad-depresion-burnout-online?v=312>

3. TEST DE ESTRÉS PERCIBIDO

Autoevaluación del estrés. Test de Estrés Percibido

Elija con qué frecuencia siente cada uno de los siguientes 14 síntomas
 ○○○○○○○○○○○○○○○○○

1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

El método de evaluación del estrés o de la ansiedad más usado consiste en preguntar a la persona que va a ser evaluada por la frecuencia o la intensidad con que experimenta un conjunto de síntomas cuando se encuentra en una determinada situación estresante o cómo percibe la situación. Se lo puede encontrar en la web, consta de 14 preguntas y es totalmente gratuito.

Autoevaluación del estrés. Test de Estrés Percibido

Resultado de autoevaluación

Puntuación total de estrés percibido: 23 puntos.

Explicación de resultados

En este segundo momento, la Escala de Estrés Percibido (PEP-14) www.bemocion.salud.gob.es/14item/, la puntuación total se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 con el puntaje original: 3-4, 4-2, 2-3 y 4-0 y sumando entonces los 14 ítems. Si se obtiene una puntuación de 27 puntos o superior, el nivel de estrés en el último mes es alto; si se alcanzan 23 puntos o superior, se considera que dicho nivel es muy alto.

En la página Web de la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEEA) se pueden leer algunos casos que consultan las personas que tienen altos puntuaciones en estrés percibido, en ansiedad y sobre algunos problemas de estrés, de ansiedad, de salud física o de salud mental, que pueden ser muy útiles: <http://www.seea.es/14item/> (consultar: Web sobre ansiedad y estrés: reportamos casos de ansiedad)

Vea el vídeo de Canal UNED sobre "Estrés. Una posible solución en el futuro", en el siguiente enlace:
[Estrés. Una posible solución en el futuro](#)

Vea el vídeo de Canal UNED sobre "El Estrés: Factor de Frenco laboral", en el siguiente enlace:
[El Estrés: Factor de Frenco laboral](#)

Te recomendamos, si tienes una alta puntuación de estrés, que visites los siguientes apartados de esta Web:

La puntuación total se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13(en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. Si se obtiene una puntuación de 23 puntos o superior, el nivel de estrés en el último mes es alto; si se alcanzan 32 puntos o superior, se considera que dicho nivel es muy alto.

A continuación, se encuentra adjuntado el link del Test;

<https://bemocion.salud.gob.es/comoEstoy/autoevaluar.do?metodo=verResultados>

Figura 15: Estrategia 2



Fuente 32: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Recursos

Figura 16: Recursos



Fuente 33: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Plan de Evaluación

Tabla 17: Plan de evaluación

PLAN DE EVALUACIÓN					
ESTRATEGIA	TEST	DIRIGIDO	FECHA Y HORA	LOCAL	RESPONSABLE
EVALUACIÓN DEL ESTRÉS	1. Test de estrés 2. Test de estrés, ansiedad y depresión 3. Test de estrés percibido	Colaboradores del departamento de ventas, posventas (mecánica) y latonería.	La fecha decidirá el responsable. Se realizará aproximadamente en una media hora a una hora.	Salón de la empresa IO MOTORS "GREAT WALL".	Departamento de Talento Humano o TÉCNICO - SSO,

Fuente 34: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Presupuesto

Tabla 17: Presupuesto de la estrategia 2

PRESUPUESTO DE LA ESTRATEGIA 2			
Nº	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Internet (mes)	\$ 20,00	\$ 20,00
TOTAL			\$ 20,00

Fuente 35: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

El costo al que asciende el cumplir la presente actividad de evaluación es de \$ 20,00 porque los colaboradores deben contar con el servicio de internet para poder contestar los test. Los demás recursos no atribuyen ningún costo ya que son recursos activos que la empresa posee.



facilite aplicar las evaluaciones.

Se debe dar las indicaciones para llenar de manera correcta e informar que la evaluación es totalmente anónima, para que los colaboradores se sientan con toda seguridad al responder y sean totalmente honestos, así mismo, queda a consideración de la empresa en contratar algún tipo de software que les

Todos los colaboradores deben responder los test que se aplican para cumplir con la actividad en un 100%, de no ser así, se tiene que indicar cuántos formaron parte de las evaluaciones aplicadas del total de colaboradores de la empresa, para saber qué porcentaje participó en la actividad y que se tenga en consideración otra fecha para evaluar a los que no pudieron participar.

Finalmente, si no se pudo aplicar todas las evaluaciones planificadas se debe anotar las evaluaciones que quedan pendientes para posteriormente poder aplicarlas.



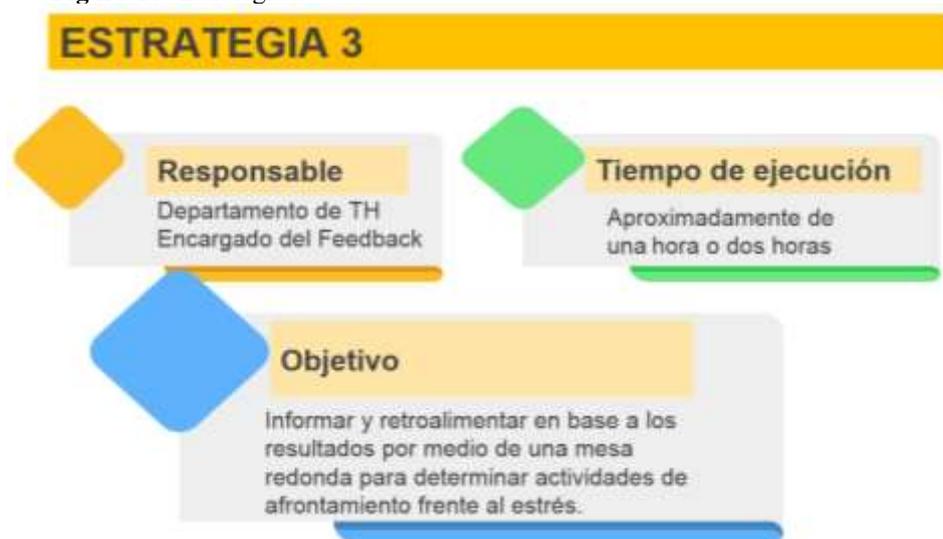
3

FEEDBACK



Se realiza el feedback con los resultados obtenidos de las evaluaciones aplicadas a los colaboradores para reforzar el sentido de responsabilidad de los colaboradores en el desarrollo del trabajo de la empresa. Además, se organizará una mesa redonda con el objetivo de conocer el punto de vista de los colaboradores sobre los resultados de las evaluaciones aplicadas, de modo de buscar y determinar soluciones.

Figura 17: Estrategia 3



Fuente 36: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Recursos

Figura 18: Recursos



Fuente 37: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Plan del Feedback

PLAN DEL FEEDBACK					
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	DIRIGIDO	FECHA Y HORA	LOCAL	RESPONSABLE
FEEDBACK	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar resultados de los test. 2. Organizar una mesa redonda. 3. Retroalimentación y determinación de las actividades para reducir el estrés. 	Colaboradores del departamento de ventas, posventas (mecánica) y latonería.	La fecha decidirá el responsable. Se realizará aproximadamente entre una hora a dos horas.	Salón de la empresa IO MOTOR S "GREAT WALL".	Departamento de Talento Humano o TÉCNICO - SSO,

Tabla 18: Plan del feedback

Fuente 38: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Presupuesto

Tabla 19: Presupuesto de la estrategia 3

PRESUPUESTO DE LA ESTRATEGIA 3			
Nº	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Hojas de papel boon	\$ 3,00	\$ 3,00
2	Esferos	\$ 0,30	\$ 3,00
TOTAL			\$ 6,00

Fuente 39: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

El costo al que asciende el cumplir la presente actividad de evaluación es de \$ 6,00 porque adicional solo se necesitará hojas y esferos para que anoten las posibles actividades y elegir las más factibles. Los demás recursos no atribuyen ningún costo y que son recursos activos que la empresa posee.



El responsable de esta actividad se encargará de comunicar a todo el personal que fue evaluado y reunirlos en un salón donde no existan distracciones y les permita una mejor concentración, de igual forma se debe dar un espacio para que los colaboradores hagan preguntas y el capacitador pueda despejarlas.

Todos los colaboradores tienen que estar presentes en la mesa redonda para cumplir con la actividad, de no ser así, en caso que algún colaborador no puede asistir, este puede acercarse al departamento de Seguridad y Salud Ocupacional o Talento Humano para conocer dichos resultados.



Las actividades planificadas se llevarán a cabo con el fin de dar solución a la problemática analizada. De esta manera la empresa debe verificar cuál de las siguientes opciones se ajusta a sus necesidades o podrá planear las que crea convenientes.

A continuación, se detalla cada una de las actividades que se plantean en el programa:

Realizar jornadas deportivas

Una vez al año para fomentar la unión y compañerismo de los colaboradores.

Materiales

Responsables

Figura 19: Recursos



Para poder realizar esta actividad de la mejor manera el departamento de Recursos Humanos tiene que estar al frente gestionando todo el proceso con el fin de mejorar las jornadas deportivas en pro de mejora de los colaboradores.

Fuente 40: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Presupuesto

Tabla 20: Presupuesto de las jornadas deportivas

PRESUPUESTO DE LAS JORNADAS DEPORTIVAS			
Nº	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Balones	\$ 5,00	\$ 10,00
2	Saquillos	\$ 0,25	\$ 4,00
4	Agua	\$ 2,00	\$ 10,00
5	Refrigerio	\$ 2,00	\$ 28,00
6	Otros	\$ 20,00	\$ 20,00
TOTAL			\$ 72,00

Fuente 41: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Tabla 21: Plan de jornadas deportivas

PLAN DE JORNADAS DEPORTIVAS						
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	DIRIGIDO	FECHA Y HORA	LOCAL	RESPON-SABLE	
ACTIVIDADES DEPORTIVAS	1	Juegos de balón "básquet, fútbol"	Colaboradores del departamento de ventas,	La fecha decidirá el responsable. Se realizará aproximadamente entre cuatro horas a seis horas.	Parque recreacional Jipiro	Departamento de Talento Humano o TÉCNICO - SSO,
	2	Juego de ensacados.	posventas (mecánica) y latonería.			
	3	Juegos recreativos				

Fuente 42: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Día de familia.



integrar a los miembros de la familia de los colaboradores a través de paseos o días festivos una vez al año con el fin de que el trabajador mantenga un equilibrio óptimo entre su vida laboral y familiar.

Materiales

Responsable

Figura 20: Recursos



Para poder realizar esta actividad de la mejor manera el departamento de Recursos Humanos tiene que estar al frente gestionando todo el proceso con el fin de mejorar las jornadas deportivas en pro de mejora de los colaboradores.

Fuente 43: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Presupuesto

Tabla 22: Presupuesto del día de la familia

PRESUPUESTO DEL DIA DE LA FAMILIA			
Nº	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Balones	\$ 5,00	\$ 10,00
2	Saquillos	\$ 0,25	\$ 4,00
3	Agua	\$ 2,00	\$ 10,00
4	Refrigerio (colaboradores y Familia)	\$ 2,00	\$ 60,00
5	Otros	\$ 20,00	\$ 20,00
TOTAL			\$ 104,00

Fuente 44: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Tabla 23: Plan del día de la familia

PLAN DEL DÍA DE LA FAMILIA						
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	DIRIGIDO	FECHA Y HORA	LOCAL	RESPONSABLE	
ACTIVIDADES DIA DE LA FAMILIA	1	Juegos de balón "básquet, fútbol"	Colaboradores del departamento de ventas, (mecánica), latonería y familia de los trabajadores.	La fecha decidirá el responsable. Se realizará aproximadamente entre cuatro horas a seis horas.	Parque recreacional Jipiro	Departamento de Talento Humano o TÉCNICO - SSO,
	2	Juego de ensacados				
	3	Juegos recreativos				

Fuente 45: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Planificar capacitaciones



Se capacitará a los colaboradores para reducir la brecha entre lo que el puesto demanda y los conocimientos y competencias que el colaborador posee. Dichas capacitaciones se deben planificar dentro del horario de trabajo estableciendo previamente un cronograma para su cumplimiento.

Materiales Responsable

Figura 21: Recursos



Para poder realizar esta actividad de la mejor manera el departamento de Recursos Humanos tiene que estar al frente gestionando todo el proceso

Fuente 46: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Presupuesto

Tabla 24: Presupuesto del plan de capacitación

PRESUPUESTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN			
Nº	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Capacitator	\$ 60,00	\$ 180,00
2	Trípticos	\$ 1,00	\$ 13,00
3	Impresiones	\$ 0,50	\$ 6,50
TOTAL			\$ 199,00

Fuente 47: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Tabla 25: Presupuesto del plan de capacitación

PLAN DE LA CAPACITACIÓN					
ESTRATEGIA	CONTENIDO	DIRIGIDO	FECHA Y HORA	LOCAL	RESPONSABLE
CAPACITACIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al Cliente 2. Mantenimiento de Motores 3. Latonería y pintura automotriz 	Colaboradores del departamento de ventas, posventas (mecánica), latonería.	La fecha decidirá el responsable. Se realizará aproximadamente entre una hora a dos horas.	Salón de la empresa IO MOTORS "GREAT WALL".	Departamento de Talento Humano o TÉCNICO - SSO,

Fuente 48: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Realizar actividades de pausas activas: Tienen como objetivo mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga, disminuir trastornos musculoesqueléticos y prevenir el estrés.

A continuación, se detalla las pausas activas que se puede ejecutar con sus colaboradores:

Pausas Activas

En la imagen a continuación indicada se muestra las pausas activas que los colaboradores del área de ventas pueden realizar durante su jornada laboral, dichos movimientos involucran hombros, brazos, cuello, cabeza, espalda y piernas y, adicional a ello, se indica el tiempo que se puede realizar dichos ejercicios.



Figura 22: Pausas activas

Estos ejercicios los puede realizar dentro de la oficina, tener un espacio amplio y una silla cómoda.

A continuación, se detallará cada ejercicio:

Primer ejercicio: lo puede realizar de pie o sentado. Tiene que elevar sus hombros de manera similar de arriba hacia abajo o intercambiando por un tiempo de 3 a 5 segundos, por tres veces.

Segundo ejercicio: lo puede realizar de pie o sentado. Tiene que girar el cuello circularmente por un tiempo de 5 a 10 segundos, por tres veces.

Tercer ejercicio: lo puede realizar de pie o sentado. Tiene que mover la cabeza de adelante hacia atrás por un tiempo de 5 a 10 segundos, por tres veces.

Cuarto ejercicio: lo puede realizar de pie o sentado. Tiene que mover la cabeza de derecha hacia la izquierda y viceversa por un tiempo de 5 a 10 segundos, por tres veces.

Quinto ejercicio: lo puede realizar de pie o sentado. Tiene que inclinar el cuerpo estirando el brazo hacia arriba por un tiempo de 5 a 10 segundos, por tres veces.

Sexto ejercicio: lo puede realizar sentado. Tiene que elevar las extremidades inferiores una por una de arriba hacia abajo simultáneamente por un tiempo de 5 a 10 segundos, por tres veces.

Séptimo ejercicio: lo puede realizar sentado. Tiene que agacharse y tocar las puntas de los pies por un tiempo de 5 a 10 segundos, por tres veces.

Respiración

En la imagen a continuación indicada se muestra los ejercicios de respiración que los colaboradores del área de ventas pueden realizar durante su jornada laboral, dichos movimientos implican inhalar (inspirar) y exhalar (espirar) aire. Además, se indica durante qué tiempo se puede realizar dichos ejercicios.



Figura 23: Ejercicios de respiración

Estos ejercicios los puede realizar dentro de la oficina, tener un espacio amplio y una silla cómoda.

A continuación, se detallará cada ejercicio:

Primer ejercicio: Siéntate con la espalda recta, los hombros hacia atrás y saca pecho.

Segundo ejercicio: Ahora cierra la boca y toma lentamente aire por la nariz.

Tercer ejercicio: Después suelta el aire. Respira así varias veces o las que consideres necesarias para sentirte mejor.

Relajación Muscular

En la imagen a continuación indicada se muestra los ejercicios de relajación muscular que los colaboradores del área de latonería y posventa (mecánica) pueden realizar durante su jornada laboral porque previene el estrés, la fatiga y el insomnio, reduce la tensión arterial y genera una sensación de bienestar, dichos movimientos implican el movimiento de cuello, brazos, piernas, cintura y espalda. Además, se indica durante qué tiempo se puede realizar dichos ejercicios.



Figura 24: Ejercicios de relajación muscular

Estos ejercicios los puede realizar en un espacio amplio en el mismo taller.

A continuación, se detallará cada ejercicio:

Primer ejercicio: Póngase en cuclillas y, lentamente, acerca la cabeza lo más posible a las rodillas.

Segundo ejercicio: Siéntese en una silla, separe las piernas, cruce los brazos y flexione su cuerpo hacia abajo.

Tercer ejercicio: Gire lentamente la cabeza de derecha a izquierda.

Cuarto ejercicio: Apoye en una silla su cuerpo y lentamente levante su pie y con la otra mano intente tocar el pie y, viceversa.

Quinto ejercicio: Levante sus brazos y estírelos lo más que pueda.

Estiramiento

En la imagen a continuación indicada se muestra los ejercicios de estiramiento que los colaboradores del área de latonería y posventa (mecánica) pueden realizar durante su jornada laboral pues estos ayudan a aumentar la productividad y evitar que con el tiempo surja el riesgo de sufrir una posible enfermedad laboral o un accidente de trabajo que genere una discapacidad como consecuencia del trabajo que realiza, dichos movimientos implican el movimiento de cuello, brazos, piernas, cintura y espalda. Además, se indica durante qué tiempo se puede realizar dichos ejercicios.



Figura 25: Ejercicios de estiramiento

Estos ejercicios los puede realizar en un espacio amplio en el mismo taller.

A continuación, se detallará cada ejercicio:

Primer ejercicio: Mover el cuello de derecha a izquierda estirándolo por un tiempo de 3 a 5 segundos.

Segundo ejercicio: Sentarse lentamente en una silla y agacharse estirando la espalda por un tiempo de 5 a 10 segundos.

Tercero ejercicio: Sentarse lentamente en una silla e inclinarse estirando la cintura por un tiempo de 5 a 10 segundos.

Cuarto ejercicio: De pie estirar los brazos hacia arriba poniéndose de puntillas (de los pies) por un tiempo de 10 segundos.

Quinto ejercicio: De pie inclinar el cuerpo y estirar los brazos hacia arriba por un tiempo de 10 segundos.

Sexto ejercicio: De pie estirar los brazos de manera horizontal por un tiempo de 10 segundos.



5

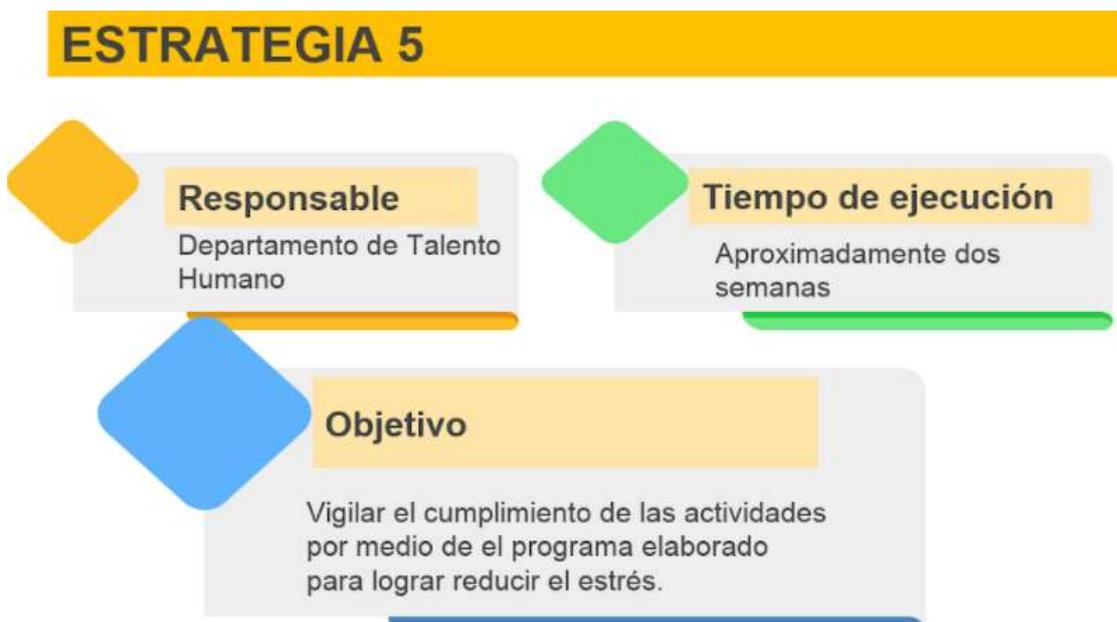
SEGUIMIENTO Y CONTROL



El seguimiento y control del proyecto tiene como objetivo fundamental la vigilancia de todas las actividades de desarrollo del programa. Para poder ejercer un correcto seguimiento y control del proyecto, es necesario que el jefe de Recursos Humanos se apoye en el cronograma de la planificación de actividades anual (ver matriz del

manual) que le permita hacer un seguimiento exacto de las actividades planificadas, adicional a ello se mantenga reuniones con los jefes departamentales y técnico de SSO para saber si están aprovechando los espacios que se les otorga a través de informes de las actividades cumplidas.

Figura 26: Estrategia 5



Fuente 49: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Recursos

Figura 27: Recursos



Fuente 50: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Plan de seguimiento y control

Tabla 26: Plan de seguimiento y control

PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL					
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	DIRIGIDO	FECHA Y HORA	LOCAL	RESPONSABLE
A					
SEGUIMIENTO Y CONTROL	1 Apoyarse en el cronograma de la planificación de actividades (matriz del programa)	Colaboradores del departamento de ventas, (mecánica), latonería y familia de los trabajadores.	La fecha decidirá el responsable. Se realizará aproximadamente entre cuatro horas a seis horas.	Oficina de los directivos	Departamento de Talento Humano o TÉCNICO – SSO.
	2 Reuniones con jefes departamental y técnico de SSO.				

Fuente 51: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Presupuesto

Tabla 27: Presupuesto de la estrategia 5

PRESUPUESTO DE LA ESTRATEGIA 5			
Nº	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Calendario	\$ 3,00	\$ 3,00
2	Planificador	\$ 10,00	\$ 10,00
TOTAL			\$ 13,00

Fuente 52: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

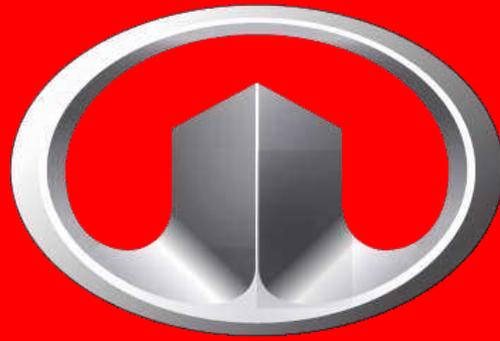
El costo que asciende el cumplir el presente seguimiento y control es de \$ 13,00. Los demás recursos no atribuyen ningún costo ya que son recursos activos que la empresa posee.

CONCLUSIONES

- Los ejercicios de respiración son importantes porque disminuyen las contracturas musculares.
- Mantener buenas relaciones entre compañeros ayuda a mantener un buen ambiente y clima laboral.
- Caminar ayuda a liberar las tensiones y mejorar tu capacidad de concentración.
- Es importante que los colaboradores tengan de primera mano información sobre el estrés laboral.
- Es importante que los jefes departamentales permitan que los colaboradores aporten con sus opiniones.

RECOMENDACIONES

- La empresa asigne un espacio físico o pertinente para cumplir con las actividades contempladas en el programa, relacionadas a prevenir el estrés.
- Crear espacios de interacción donde los colaboradores puedan interactuar y generen una buena comunicación dentro de la empresa.
- Otorgar tiempos y espacios para que los colaboradores puedan caminar durante su jornada y se liberen por un momento de la tensión de sus actividades.
- Proveer de este tipo de información a los colaboradores con personas especialistas en el tema.
- Los encargados de las actividades brinden el espacio y materiales necesarios para la participación de los colaboradores.



Great Wall

LOJA

iomotors
Único Concesionario Autorizado

Únicos en la zona 7 con calificación del 91% de eficiencia académica



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

10.6 MEDIO DE SOCIALIZACIÓN

La socialización de resultados se realizó de manera presencial (IN SITU) en la institución.

10.7 MATERIAL VISUAL UTILIZADO

Figura 28: Socialización de resultados de estudio del nivel de estrés en la empresa "GREAT WALL"



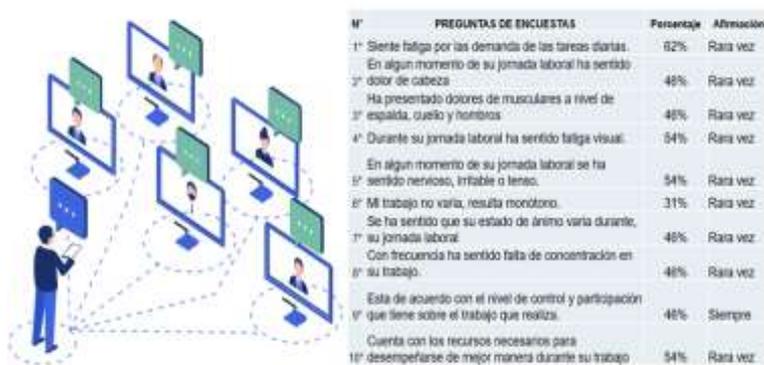
Fuente 53: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 29: Manual de procesos



Fuente 54: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 30: Preguntas de encuestas.



Fuente 55: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 31: Resultados general de las preguntas.



Fuente 56: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 32: Análisis General



Fuente 57: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 33: Programa para el manejo óptimo del estrés.



Fuente 58: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

10.8 ENTREGA DE RESULTADOS

El programa para el manejo óptimo de estrés laboral de los colaboradores de la empresa IO MOTORS “GREAT WALL” se entregó a la Ing. Nicole Ortega Jefe Comercial y a la Ing. Yadira Jiménez Jefe Financiera.

11 CONCLUSIONES

- En conclusión, las fuentes de recopilación de información aplicadas durante nuestra investigación fueron muy importantes porque nos permitieron conocer información precisa, datos reales y el estado actual en el que se encuentra la empresa IO MOTORS “Great Wall” respecto al tema de nuestro proyecto de titulación como es el estrés laboral.
- Una vez conocida toda la información, las encuestas aplicadas a los colaboradores y entrevistas realizadas a los jefes departamentales sobre estrés laboral, contribuyeron a determinar los factores que lo generan, las causas y consecuencias para encontrar posibles soluciones.
- Dentro de nuestro proyecto de investigación se consideró como una mejor alternativa para hacer frente a este riesgo psicosocial, proponer a la empresa un programa de manejo de estrés laboral con estrategias de afrontamiento para fortalecer el clima laboral, mejorar el nivel de satisfacción laboral y reducir el absentismo laboral.
- Concluyendo, la socialización fue importante porque permitió a los colaboradores de la empresa IO MOTORS “Great Wall” conocer el motivo de la investigación, así mismo, estar enterados de los resultados obtenidos de las encuestas y conocer el programa propuesto con las estrategias de afrontamiento que eviten este riesgo psicosocial.

12 RECOMENDACIONES

- Ante los planteamientos propuestos en esta investigación se considera, que es necesario las siguientes recomendaciones para la empresa IO Motors; pensando en que a través de ellas se pueda manejar el estrés laboral en los colaboradores, tomando en cuenta que para conocer el diagnóstico de la empresa se debe aplicar las fuentes de recopilación de información.
- Realizar anualmente evaluaciones enfocadas a conocer el nivel de estrés de los colaboradores por parte de los departamentos encargados, con el fin de tomar las acciones correctivas necesarias para la salud y bienestar laboral.
- Utilizar el programa de manejo de estrés laboral desarrollado en función de la investigación y de los resultados obtenidos, propuesto como un instrumento de mejora a la calidad de vida laboral, por parte de la empresa o los departamentos encargados.
- Que los directivos de la empresa IO Motors concesionaria “GREAT WALL” otorguen espacios y tiempo a los colaboradores para que hagan conocer sus opiniones, sugerencias y necesidades que tiene en su lugar de trabajo y en base a ello actuar con soluciones.

13 BIBLIOGRAFÍA

Agencia Europea para Seguridad y la Salud, (2021). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo.

<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Asociación Chilena de Seguridad. (2019). ¿Qué son los riesgos psicosociales? 08 de febrero.

<https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos- Psicosociales.aspx>

Camón, D.G. (s.f.). ¿Qué son los riesgos psicosociales? 2021.

<https://www.psicopreven.com/noticias-de-la-prevencion/137-que-son-los-riesgos-psicosociales>.

Cortez, V. (2019). Efectos del estrés laboral en las empresas y sus trabajadores. 11 de noviembre.

<https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/426/361>

Denzin Norman, (2005).

http://www.ujaen.es/investigat/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf

DISCAPNET. (2021b). Los riesgos Psicosociales.

<https://www.discapnet.es/areas-tematicas/salud/losriesgospsicosociales#:~:text=Los%20riesgos%20Psicosociales%20perjudican%20la,%2C%2N0endocrino,l%C3%B3gicas%2C%20musculoesquel%C3%A9ticas%20y%20mentales>.

Edmundo Husserl. (1998). Investigación cualitativa: Método fenomenológico.

1 abril.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-

79992019000100010#: ~: texto=Según Husserl (1998) %2C es, significados en torno del fenómeno.

Gacto, P. M. (2017). Consejos para evitar el estrés laboral.2017.

<https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>

Gacto, P. M. (2017). Las fases del estrés laboral. 2017.

<https://www.nascia.com/estreslaboral-causas-sintomas/>

Gacto, P. M. (2021). El estrés laboral: qué es, causas y síntomas. 2021.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), OA., M. P. (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general.

Noviembre.

<https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visión+general.pdf/7b79def3-88be46538b0e7518ef66f518>

Jessop, D. J., & Stein, R. E. K. (1985). Uncertainty and its relation to the psychological and social correlates of chronic illness in children. *Social Science and Medicine*, 20(10), 993–999.

[https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)

Ortega, N. (24 de mayo de 2021). Filosofía Empresarial de IO Motors. (D. González, & A. Ramírez, Entrevistadores)

OSALAN INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES. (2015). Principales riesgos psicosociales. 2015.

<https://www.osalan.euskadi.eus/informacion/psikopreben-factores-de-riesgopsicosocial/s94-contpsik/es/>

Pardo Enciso, Claudia Esmeralda Díaz Villamizar, O. L. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los

líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. 01 de enero, 5(11), 39–48.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700187>

Pérez, M. (2021). Metodología. 25 de marzo.

<https://conceptodefinicion.de/metodologia/>

PREVECON SEGURIDAD Y SALUD. (2018). ¿Cómo prevenir el estrés laboral? 13 de abril.

[https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causasconsecuenciasycomo-prevenirlo/#:~:text=El estrés laboral es aquel, recursos disponibles para cumplirla eficientemente](https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causasconsecuenciasycomo-prevenirlo/#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20aquel,%20recursos%20disponibles%20para%20cumplirla%20eficientemente)

PREVECON SEGURIDAD Y SALUD. (2018). ¿Cuáles son las consecuencias del estrés laboral? 13 de abril.

<https://prevecon.org/es/categoria-blog/estres-laboral/>

Quironprevención. (2018). ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales en el trabajo?

17 de Julio. School, I. B. (s.f.). ¿Cómo prevenir el estrés laboral?

[https://blogs.imfformacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/como-prevenir-el-estrés-laboral/](https://blogs.imfformacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/como-prevenir-el-estr%C3%A9s-laboral/)

Quironprevención. (2018). ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales en el trabajo?

17 de Julio.

<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgospsicosociales-trabajo>

Roberto Hernández Sampieri. (2000). La observación. 2000.

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/mendez_r_jj/capitulo4.pdf

School, B. (2018). Tipos de estrés laboral y saber reconocerlos. 28 de junio.

<https://www.grupoioe.es/tipos-de-estres-laboral/>

Schütz Alfred. (2004). *Hermenéutica: La roca que rompe el espejo*.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v24n82/1405-6666-rmie-24-82-913.pdf>

Tamayo y Tamayo. (2008). *Metodología de la Investigación*. 11 de junio.
[https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html#: ~: texto=Encuesta%3A según Tamayo y Tamayo, rigor de la información obtenida”](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html#:~:texto=Encuesta%3A%20seg%C3%BAn%20Tamayo%20y%20Tamayo,%20rigor%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20obtenida%27)

Universidad de la Empresa. (2018). *Metodología proyectual*. 21 de septiembre.
[https://ude.edu.uy/metodologia-proyectual/#:~:text=Definimos metodología proyectual como el, resolver un problema de diseño. Texto=A través de la realización, conceptualización de la Metodología Proyectual](https://ude.edu.uy/metodologia-proyectual/#:~:text=Definimos%20metodolog%C3%ADa%20proyectual%20como%20el,%20resolver%20un%20problema%20de%20dise%C3%B1o.%20Texto=A%20trav%C3%A9s%20de%20la%20realizaci%C3%B3n,%20conceptualizaci%C3%B3n%20de%20la%20Metodolog%C3%ADa%20Proyectual)

14 ANEXOS

14.1 PRESUPUESTO

Tabla 28: Presupuesto

Materiales	Cantidad U.	Costo U.	Costo T.
Recursos Materiales y Tecnológicos.			
Computador Portátil.	2	\$500,00	\$1.000,00
Teléfono Celular	2	\$200,00	\$400,00
Suministros de Oficina.	5	\$3,00	\$15,00
Servicio de Internet	6(meses)	\$20,00	\$120,00
Empastado	3	\$6,00	\$18,00
Impresiones	3	\$1,00	\$3,00
Anillado	1	\$2,50	\$2,50
Servicios Varios.			
Transporte.	10	\$0,30	\$3,00
Alimentación	10	\$4,00	\$40,00
Imprevistos.	6	\$2,00	\$12,00
Total	47	\$736,30	\$1.611,00

Fuente 59: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

14.2 CRONOGRAMA

Tabla 29: Cronograma

N°	Actividades.	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Inicio de tutorías/Exposición ante los alumnos de tentativa de temas en base a las LINEAS DE INVESTIGACIÓN por parte de los directores del proceso de titulación; información que les otorga el Vicerrectorado, y que a su vez ha sido determinada por los coordinadores de carrera.	x																							
2	Identificación del problema			x																					
3	Planteamiento del tema				x																				
4	Elaboración de justificación					x																			
5	Planteamiento de objetivo general y objetivos específicos						x																		
6	Elaboración del marco institucional y marco teórico							x																	
7	Elaboración del diseño metodológico: Metodologías y técnicas a ser utilizadas en la investigación									x															
8	Determinación de la muestra, recursos, y bibliografía.										x														
9	Semana de presentación del proyecto ante el Vicerrectorado											x													
10	Desarrollo de investigación y propuesta de acción												x												
11	Elaboración de conclusiones y recomendaciones y levantamiento del documento final del borrador del proyecto de investigación																							x	
12	Entrega de borradores de proyectos de investigación de fin de carrera.																								x

Fuente 60: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

14.3 CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO

Figura 34: Certificación de aprobación Vicerrectorado



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 07 de julio del 2021
Of. N° 179-V-ISTS-2021

Sr. González González Daniel Isai
Sr. Ramírez Orosco Álvaro Leonardo
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TALENTO HUMANO DEL ISTS
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el proyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **“PROGRAMA PARA EL MANEJO ÓPTIMO DE LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA IO MOTORS PARA EL AÑO 2021”**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Lic. María Dolores Arboleda Guerrero Mgs.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.
VICERRECTOR ACADÉMICO DEL ISTS
c/c. Estudiante, Archivo



Matriz: Miguel Riofrío 138-25 entre Sacra y Bolívar, Telfs: 07-2587258 / 07-2587210 Página Web:
www.tecnologico.faoe@caao.edu.ec

Fuente 61: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 202

14.4 CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Figura 35: Certificado de ejecución del proyecto



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO**
Formación gerente de talento



TALENTO HUMANO
PROCESOS DE SUPORTE

Loja, 11 de Mayo de 2021

Ingeniera
Nicole Ortega
IO MOTORS – GREAT WALL
Presente,-

De nuestra consideración:

Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permitámonos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Directora de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema denominado " Programa para el manejo óptimo de la prevención del estrés laboral en los colaboradores de la empresa IO Motors para el año 2021, el que busca contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

Para la ejecución del proyecto antes mencionado se asignó a los estudiantes **Álvaro Leonardo Ramírez Oroscó** con C.I: 1105655821 y **Daniel Isai González González** con C.I: 1150790283, mismos que necesitan de su previa autorización para el levantamiento de información, investigación in situ o virtual y socialización de la propuesta de acción en la entidad a la que usted dirige y precede.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,



Lic. Maria Dolores Coboleda G., Mgs.
DIRECTORA DEL PROYECTO



Ing. Nicole Ortega
Jefe Comercial



Álvaro Leonardo Ramírez
ESTUDIANTE RESPONSABLE



Daniel Isai González
ESTUDIANTE RESPONSABLE

14.5 CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Figura 36: Certificado de socialización en la empresa IO Motors “GREAT WALL”



Fuente 63: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 202

14.6 ENCUESTA APLICADA



CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL

En este cuestionario proporcionamos un banco de preguntas válida para medir el nivel de estrés laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor describe la condición.

El propósito de esta encuesta tiene un fin educativo, la cual está dirigida a recopilar información sobre el estrés laboral en los colaboradores para nuestro proyecto de titulación. Esta encuesta es totalmente anónima, es decir, no influirá en su estabilidad laboral.

Marque con una (x) su elección según los siguientes criterios.

- Lea por favor, adecuadamente las preguntas y opciones de respuesta. Para ello, el cuestionario tiene 10 preguntas y opciones de 1° Siempre, 2° Casi siempre, 3° Rara vez, 4° Nunca, escoja solo una de ellas.
- En caso de equivocación ponga en un círculo la respuesta incorrecta y vuelva a señalar la respuesta correcta.

1. Siempre.
2. Casi siempre.
3. Rara vez.
4. Nunca.

N°	PREGUNTA	1	2	3	4
1	Siente fatiga por las demandas de las tareas diarias.				
2	En algún momento de su jornada laboral ha sentido dolor de cabeza				
3	Ha presentado dolores de musculares a nivel de espalda, cuello y hombros				
4	Durante su jornada laboral ha sentido fatiga visual.				
5	En algún momento de su jornada laboral se ha sentido nervioso, irritable o tenso.				
6	Mi trabajo no varío, resulta monótono.				
7	Se ha sentido que su estado de ánimo varía durante, su jornada laboral				
8	Con frecuencia ha sentido falta de concentración en su trabajo.				
9	Está de acuerdo con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza.				
10	Cuenta con los recursos necesarios para desempeñarse de mejor manera durante su trabajo				

Gracias por su colaboración...

14.7 ENTREVISTA APLICADA



ENTREVISTA PARA EL ÉSTRES LABORAL

En esta entrevista le realizamos un banco de preguntas validas para conocer el nivel de estres laboral. El proposito de esta entrevista tiene un fin educativo, la cual está dirigida a recopilación información sobre el estrés laboral en los colaboradores para nuestro proyecto de titulación.

Entrevistado.

Puesto.

Departamento.

Entrevistadores. Daniel Gonzalez y Alvaro Ramirez.

- ¿Dentro de la organizacion se han realizado evaluaciones de estres laboral en bienestar de los colaboradores?
- En caso que la respuesta sea SI. ¿Qué resultados se obtubo si fueron satisfactorios o preocupantes?
- En caso que la respuesta sea No. ¿Qué acciones realizaron o evaluaciones similares aplicaron para el bienestar laboral?
- De acuerdo a los resultados optenidos. ¿Qué acciones se tomaron?
- Usted como jefe. ¿Cómo organiza a sus colaboradores respecto a tareas?
- ¿Cómo lider que acciones realizo durante la pandemia para no generar mucho estres en los colaboradores?

14.8 PLAN DE SOCIALIZACIÓN

Tabla 30: Plan de Capacitación

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
27/08/2021	Computadora	Socialización	Informar sobre el resultado de las encuestas	Resultados.	Viernes 27 de agosto del 2021	10:00am a 11:00am	Ninguna
	Programa Diapositivas	Entrega de programa		Programa.			

14.9 CERTIFICADO DE ABSTRACT

Figura 37: Certificado de Abstract



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO**
placemos parte de tu parte



EA ENGLISH AREA
SUDAMERICANO INSTITUTE



CIS CENTRO
DE IDIOMAS
SUDAMERICANO

*CERTF. N° 005-KC-ISTS-2021
Loja, 05 de octubre de 2021*

La suscrita, Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño, DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO", a petición de la parte interesada y en forma legal,

CERTIFICA:

*Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de los señores estudiantes DANIEL ISAÍ GONZÁLEZ GONZÁLEZ y ÁLVARO LEONARDO RAMÍREZ OROSCO, en proceso de titulación periodo abril – noviembre 2021 de la carrera de TALENTO HUMANO; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.*

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

English is a piece of cake.

Checked by:



Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño
ENGLISH TEACHER

Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño
DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS

14.10 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO

FASE 1

Autorización por parte de la empresa para el campo de estudio

Figura 38: Certificado Autorización por parte de la empresa IO Motors

GOmotors

Loja, 17 de mayo del 2021

Licenciada,
María Dolores Arboleda

Ciudad. -

De nuestras consideraciones

El siguiente oficio tiene como objetivo, autorizar el estudio "Programa para el manejo óptimo del estrés laboral en los colaboradores de la empresa IOMOTORS S.A para el año 2021" que se va a realizar por los jóvenes Daniel Isai González González y Álvaro Leonardo Ramírez Orosco.

Para lo cual la empresa proveerá la información necesaria para realizar el estudio.

Saludos,

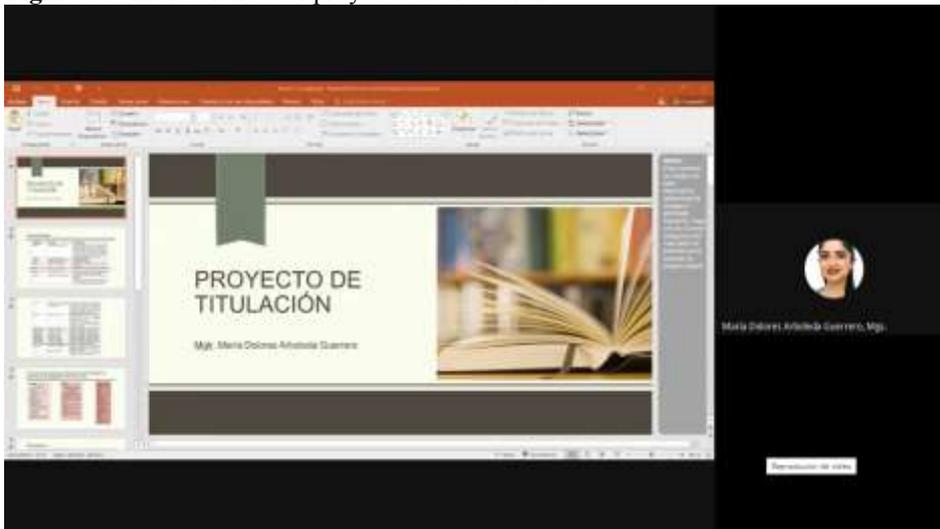


Mgtr. María Nicole Ortega Ullauri
Jefa comercial de Iomotors S.A – Great Wall

GOmotors | Great Wall
Ing. Nicole Ortega
Jefe Comercial

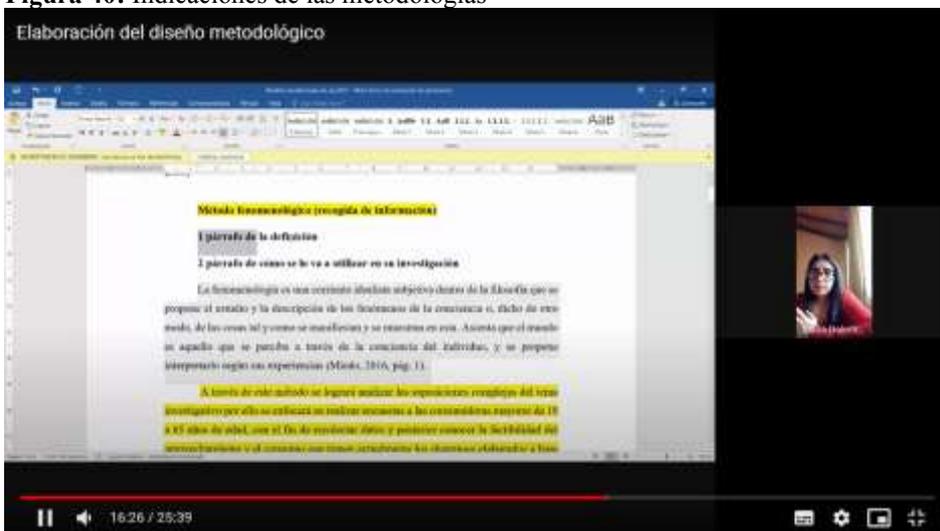
Fuente 67: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 39: Indicaciones del proyecto de titulación



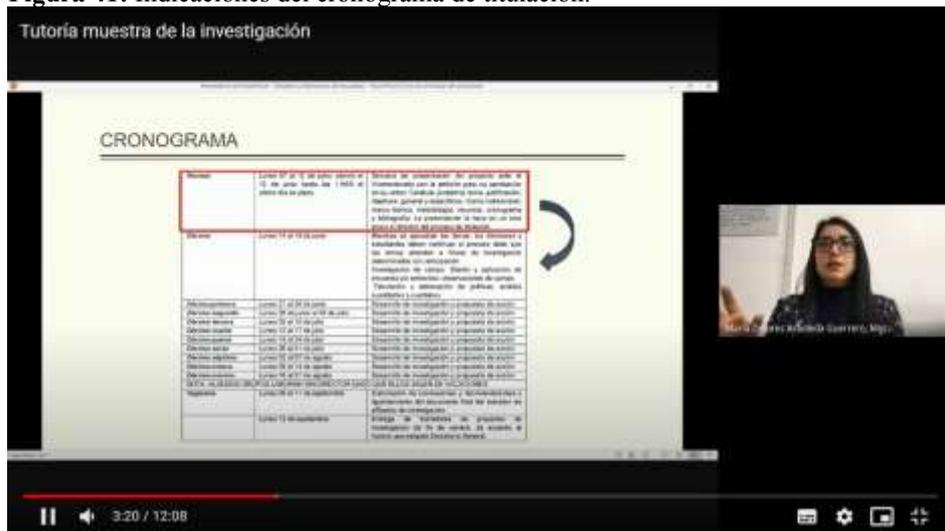
Fuente 68: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 40: Indicaciones de las metodologías



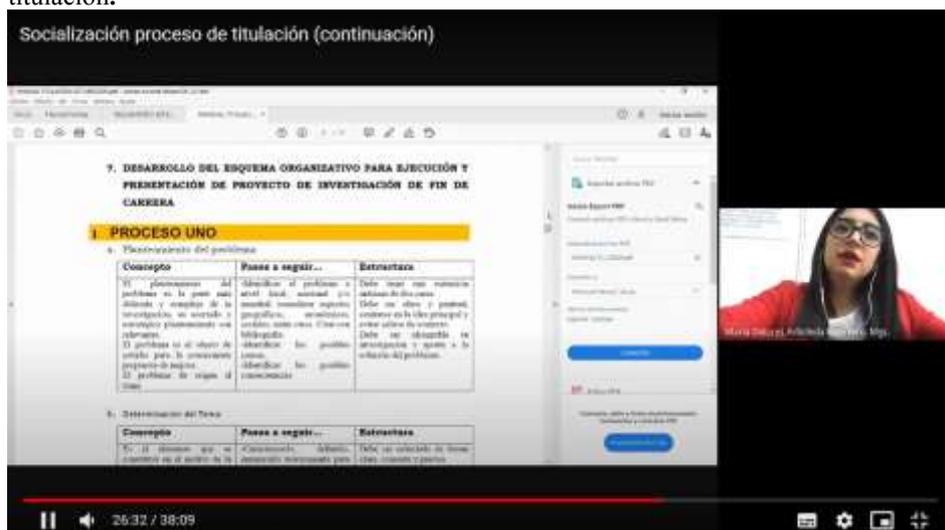
Fuente 69: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 41: Indicaciones del cronograma de titulación.



Fuente 70: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021.

Figura 42: Indicaciones del esquema organizativo para ejecución y presentación del proyecto de titulación.



Fuente 71: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

FASE 2

Figura 43: Entrevista al Ing. Ronald Eras - Jefe de SSA, Técnico.



Fuente 72: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021.

Figura 44: Entrevista al Ing. Ronald Eras - Jefe de SSA, Técnico.



Fuente 73: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 45: Entrevista al Ing. Ronald Eras - Jefe de SSA, Técnico.



Fuente 74: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 46: Entrevista a la Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.



Fuente 75: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 47: Entrevista a la Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.



Fuente 76: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 48: Entrevista a la Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.



Fuente 77: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 49: Entrevista al Ing. Camilo Torres. - Jefe de Taller Multimarca



Fuente 78: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 50: Entrevista al Ing. Camilo Torres - Jefe de Taller Multimarca



Fuente 79: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 51: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”



Fuente 80: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 52: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”



Fuente 81: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 53: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”



Fuente 82: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 54: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”



Fuente 83: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 55: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”



Fuente 84: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 56: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”



Fuente 85: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 57: Encuesta al personal de la empresa IO Motors concesionaria “Great Wall”



Fuente 86: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

SOCIALIZACIÓN

ENTREGA DE RESULTADOS

Figura 58: Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.



Fuente 87: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 59: Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.



Fuente 88: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 60: Ing. Nikole Ortega, Mgs. - Jefe Comercial.



Fuente 89: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 61: Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.



Fuente 90: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 62: Ing. Nikole Ortega, Mgs - Jefe Comercial.



Fuente 91: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 63: Ing. Yadira Jiménez - Jefa Financiera



Fuente 92: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 64: Portada y contraportada del manual



Fuente 93: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 65: Brochure Programa para el manejo del estrés 1



Fuente 94: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 66: Brochure Programa para el manejo del estrés 2



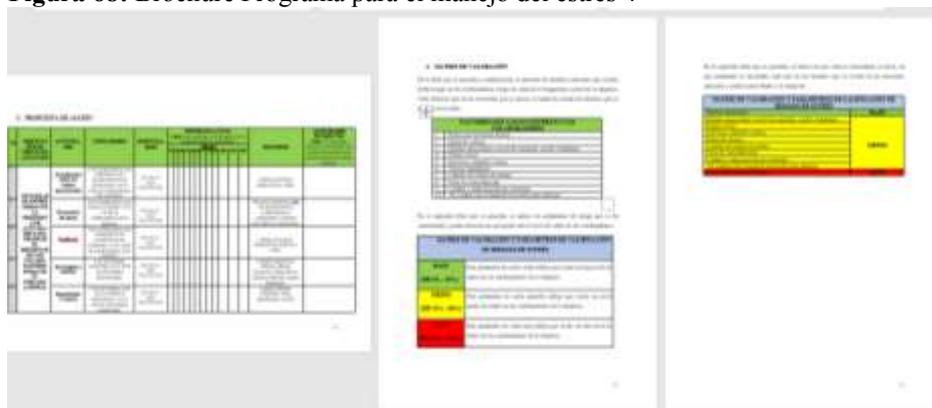
Fuente 95: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 67: Brochure Programa para el manejo del estrés 3



Fuente 96: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 68: Brochure Programa para el manejo del estrés 4



Fuente 97: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 69: Brochure Programa para el manejo del estrés 5



Fuente 98: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 70: Brochure Programa para el manejo del estrés 6



Fuente 100: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 71: Brochure Programa para el manejo del estrés 7



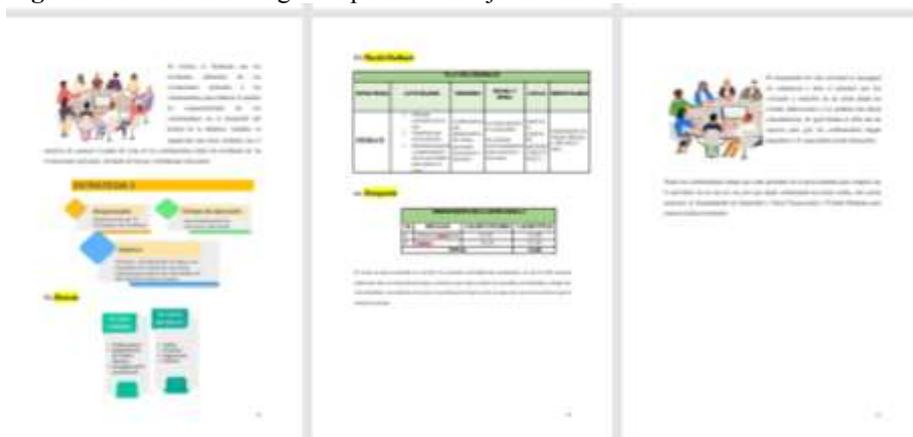
Fuente 101: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 72: Brochure Programa para el manejo del estrés 8



Fuente 102: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 73: Brochure Programa para el manejo del estrés 9



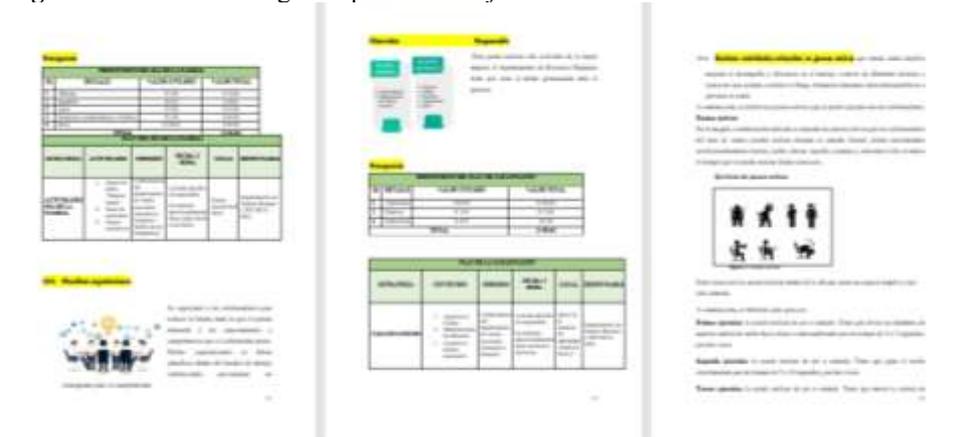
Fuente 103: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 74: Brochure Programa para el manejo del estrés 10



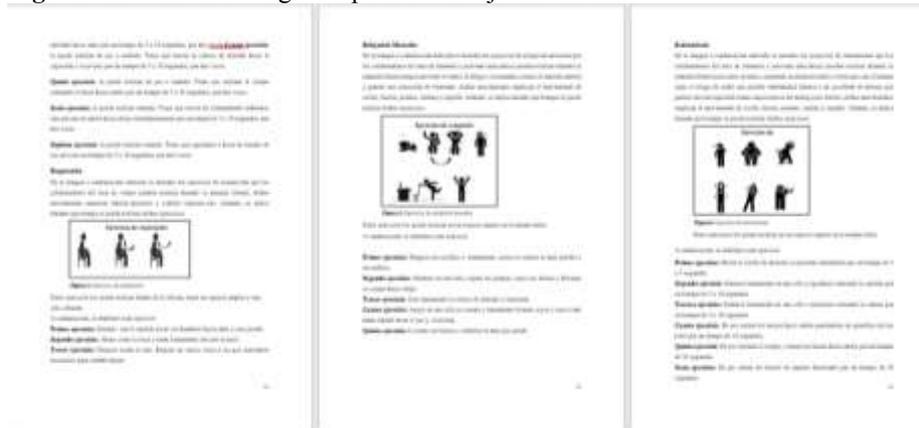
Fuente 104: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 75: Brochure Programa para el manejo del estrés 11



Fuente 105: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 76: Brochure Programa para el manejo del estrés 12



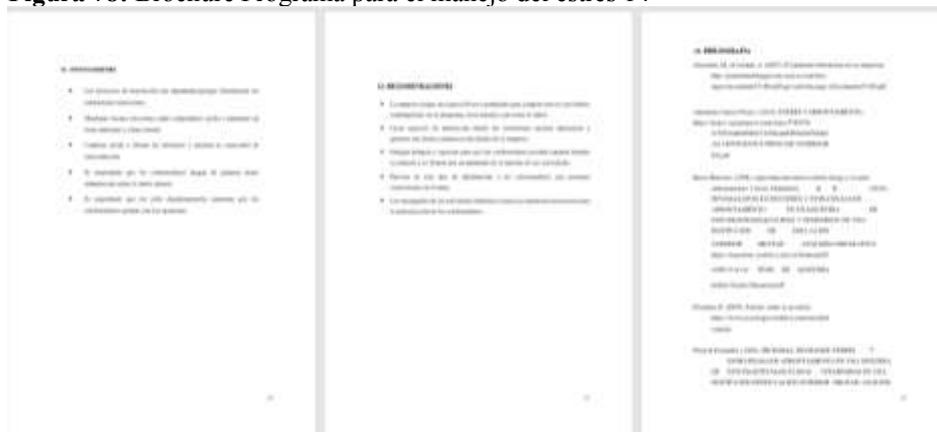
Fuente 106: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 77: Brochure Programa para el manejo del estrés 13



Fuente 107: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 78: Brochure Programa para el manejo del estrés 14



Fuente 108: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021

Figura 79: Brochure Programa para el manejo del estrés 15



Fuente 109: Daniel González - Alvaro Ramirez, trabajo de investigación 2021