



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

“FACTORES ORGANIZACIONALES QUE GENERAN ESTRÉS LABORAL EN
EL PERSONAL OPERATIVO DE UN HOTEL DE QUITO”

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos
para optar por el título de
Psicóloga Organizacional.

Profesor Guía

Paulina del Carmen Muñoz Villacís

Autora

Fernanda Estefanía Proaño Miño.

Año

2012

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Paulina del Carmen, Muñoz Villacís

Dra. en Psicología Industrial

170654281-6

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Fernanda Estefanía Proaño Miño

1720987153

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por haberme dado la energía y la oportunidad de vivir.

A mis padres, Amparo Miño y Fernando Proaño, por su apoyo incondicional y confianza en mí. Por enseñarme y entregarme herramientas de vida para ser un mejor ser humano, por amarme tal cual soy.

A mis hermanos, Luis Proaño y Gabriela Proaño, por ser mis compañeros de vida y mi impulso a seguir adelante.

A mi mejor amigo y pareja, Andrés Mafla, por nunca soltar mi mano y enseñarme a ser perseverante y a luchar para alcanzar mis sueños.

A la Lic. Julieta de Muñoz, quien con su amistad y apoyo permitió que éste trabajo se realice.

A mi tutora de Titulación, Paulina Muñoz, por ser apoyo constante y guían en toda mi carrera universitaria.

A todos mis compañeros de clase y aquellas personas importantes para mí que me acompañaron en este proceso. A todos mis profesores que en clases supieron compartir su conocimiento.

DEDICATORIA

Este trabajo de Titulación dedico a mi hermano Luis Proaño, como ejemplo de perseverancia. Para que el día de mañana cuando sea un hombre, sepa que los triunfos se consiguen con dedicación y amor.

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar si existe estrés laboral en el personal operativo en un Hotel de la ciudad de Quito. Es una investigación con un diseño descriptivo, y un enfoque cuantitativo realizado en el año 2011- 2012. Para este estudio se utilizó la Escala de Apercepción de Estrés Socio laboral y la utilización de entrevistas, en el que se centra en tres factores (contexto laboral, trabajo en sí mismo y Relación persona- trabajo) aplicado a 34 personas de las 5 áreas del personal operativo: cocina, restaurante, camareras, mantenimiento y lavandería. El Universo consta de 34 personas, en el cual el promedio de edad de hombres es de 34.22 años y de las mujeres es de 39.83 años. Los resultados arrojados por la Escala de Apercepción de Estrés Socio laboral determina que existe estrés laboral; mostrando que el factor con mayor intensidad y frecuencia es el factor II (contexto laboral). Dentro del factor II los temas frecuentes menos trabajados en la empresa son: relaciones con los demás, falta de alicientes, poca posibilidad de ascenso laboral y falta de reconocimiento. Al final de este estudio se propone un plan de manejo de estrés laboral para mejorar la calidad de vida y del trabajo en el personal operativo.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine if there is stress at work in the operating personnel in a Hotel in the city of Quito. It is an investigation with a descriptive design, and a quantitative approach undertaken in the year 2011-2012. In this study we used the Scale of Apperception stress labor Partner "EAE-S" and interviews, in which it focuses on three factors (labor context, work itself and Relationship person- work), applied to 34 people from the 5 areas of the operating personnel: kitchen, restaurant, maids, maintenance and laundry. The universe consists of 34 people, which the men average age is 34.22 years and the women average is 39.83 years. The results of the Scale of Apperception Stress Labor Partner determines that there is high and very high stress. The result let us know that present events are higher than the past events, showing that the factor with more intensity and frequency is factor II (labor context). Within the factor II less frequent themes worked in the company are: relations with others, lack of incentives, and no possibility of job promotion and lack of recognition. Finally, in this study we propose a plan of management of how people can deal with occupational stress, improving the quality of life and work in the operating staff.

ÍNDICE

1. Introducción	1
2. Marco Teórico Y Discusión	4
2.1. Marco teórico	4
2.1.1. Conceptos y aportaciones actuales	5
2.1.2. Reducción de estrés laboral de acuerdo a las causas	11
2.1.2.1. Crítica constructiva	12
2.1.2.2. Motivación	13
Tabla 1: Análisis de compensaciones	14
2.1.2.3. Tipos de Dirección	15
2.1.2.4. Capacitación	16
2.1.2.5. Calidad de vida y fidelización del empleado	17
2.2. Discusión Temática	19
2.2.1. Estudios realizados con “EAE-S”	19
2.2.1.1. Aplicación del test en Europa	19
2.2.1.2. Aplicación del test en América Latina	20
2.2.2. Estudios realizados con varios instrumentos	24
2.2.2.1. Revistas Europeas	24
2.2.2.2. Revistas en América	28
2.2.2.3. Estudios particulares en Europa	31
2.2.2.4. Estudios particulares en América	33
2.2.3. Estudios realizados: contexto organizacional Hotelero en Ecuador.	38
3. Objetivo General y Específico	39
4. Hipótesis	40
5. Métodos	40
5.1. Tipo diseño / enfoque	41
5.2. Muestra y participantes	41
Tabla N. 2: Escolaridad del personal operativo	42
5.3. Recolección datos	43
5.4. Procedimiento	44
5.5. Análisis de datos	46
Tabla N. 3: Baremos del Test “EAE-S”	48

5.5.1. Síntesis de resultados Integrales	48
5.5.2. Síntesis de Resultados del “EAE-S” por Factores	51
6. Resultados	52
Tabla N. 4: Síntesis Integrativo de Resultados del test “EAE-S”	56
Figura 1: Intensidad de Estrés laboral en el personal operativo	57
Figura 2: Presencia de estrés laboral en el personal operativo	57
Figura 3: Presencia de estrés laboral	58
Figura 4: Estrés laboral: alto, bajo y muy bajo.	59
6.1. Resultados del test por factores (I,II, III)	59
Tabla 5: Resultados del test por factores	61
Tabla 6: Categorización de entrevistas	62
6.2. Propuesta: programa de manejo/ control de estrés	67
6.9.1. Personal operativo / jefaturas	69
Tabla 7: Programa para el personal operativo	69
6.9.2. Jefaturas	72
Tabla 8: Propuesta para jefaturas	72
6.9.3. Gerencias	73
Modelo de evaluación	74
7. Discusión y Conclusiones	75
8. Referencias	80
9. Anexos	88

1. INTRODUCCIÓN

Esta investigación se realiza en un Hotel en la ciudad de Quito- Ecuador en el año 2011-2012 para conocer sobre la presencia del estrés laboral en el área operativa. Se escogió este tema en base a la observación que se pudo realizar de ciertos aspectos laborales que producen cambios conductuales en los colaboradores, y a su vez, incentivar el análisis de los diferentes aspectos que inciden en el desempeño de los empleados; siendo responsabilidad empresarial y también con el fin de mantener al personal dentro de los aspectos como: calidad de vida y desarrollo; sin dejar de lado la prevención de factores de riesgo inmiscuidos dentro de las labores diarias de trabajo.

Ni Ecuador ni en la empresa hotelera se han realizado estudios ni investigaciones documentadas sobre estrés laboral, no hay registros, archivos, ni aportes investigativos como base para otros estudios posteriores. Tampoco existen estudios con la aplicación de tests o escalas de medición (Escala de Apercepción de Estrés-Socio laboral) del tema como se lo hace: Perú, Colombia y Argentina en artículos o bibliografías anexadas. Sin embargo en el Ecuador se han realizado trabajos de titulación utilizando herramientas como el test de Apercepción de Estrés-Socio laboral proponiendo soluciones al estrés laboral o planes de prevención para impulsar la investigación y mejoramiento de las empresas ecuatorianas, así como lo hacen algunos países: España, Estados Unidos y México; ya que son países que por medio de estadísticas pretenden mejorar el ambiente laboral y los factores organizacionales que son intrínsecos a la organización.

Todos los estudios realizados sobre el estrés laboral ambicionan mejorar la salud mental de los trabajadores, siendo una razón más para proponer una investigación.

El estrés laboral es un tema estudiado actualmente, sin embargo las empresas no toman acciones preventivas sobre el mismo. Es por ello que este estudio pretende describir y analizar los factores organizacionales de un Hotel de Quito

en particular, que generan estrés laboral en el personal operativo y proponer un programa sobre el manejo de estrés laboral. Como consecuencia de dicha investigación se espera la aplicación del programa propuesto y a largo plazo se mejore la calidad de vida de los colaboradores junto con un aumento de la productividad.

Para esta investigación se toma el término de distrés, al ser un término propuesto por Selye en 1956 y posteriormente contextualizado por Peiró en 2005, observando que en este caso único los tres factores organizacionales delimitados en la Escala de Apercepción de Estrés-Socio laboral como: **Factor I** (sobrecarga de tareas y funciones laborales, tipo de trabajo, horario de trabajo, ritmo de trabajo, excesiva responsabilidad laboral, limitación de tiempo para realizar el trabajo y no poder realizar el trabajo como al individuo le gustaría), el **Factor II** (competitividad laboral, relación con los demás compañeros y jefes, desorganización laboral, supervisión constante del tiempo, interrupción constante del ritmo de trabajo, falta de alicientes, poca posibilidad de ascenso laboral, recibir constantes reproches, inseguridad en el puesto y falta de reconocimiento laboral.) y el **Factor III** (etapa de preparación profesional, llegar tarde al trabajo, inseguridad en el puesto, no conseguir los objetivos, fracaso profesional, éxito alcanzado, el futuro profesional, incorporarse al trabajo después de vacaciones y la cercanía a la jubilación) causan frustración, angustia y presión en el personal operativo.

En este estudio se plantea 3 objetivos específicos que nos permitirá alcanzar el objetivo general que es: describir y analizar los resultados del test "EAE-S", basado en el factor I, II, III y las entrevistas aplicadas en un Hotel de Quito, con el fin de determinar si existe estrés laboral en el personal operativo en la mencionada Institución.

El objetivo específico en primera instancia es definir los factores estresores organizacionales con su intensidad correspondiente en los empleados operativos mediante el uso de la Escala de Apercepción de Estrés Socio laboral. En segunda instancia el objetivo específico es explorar como afectan

los factores estresores predominantes, en relación a los resultados de la Escala de Apercepción de Estrés Socio laboral; mediante tres entrevistas con los jefes de cada área de trabajo, correlacionando la información dada. En tercera instancia el objetivo específico es crear un programa sobre el manejo de estrés laboral en cuanto al factor más vulnerable (de acuerdo a los factores que propone la EAE-S) en el caso de que exista estrés laboral.

Es muy importante establecer qué factor organizacional es el que se va a trabajar como prioridad, puesto que está en juego la mejoría de las condiciones laborales del personal que está bajo la influencia de dichos factores.

La metodología utilizada en esta investigación está compuesta por tres fases:

- Con la aplicación del test EAE-S definimos los factores estresores: actuales o pasados, y su intensidad.
- A raíz de la identificación de factores estresores y su intensidad se determina qué factor es el que debe trabajarse primero para definir acciones a seguir. Estos datos nos ayudan a tener una idea clara de que aspectos se deben profundizar en las entrevistas con los jefes de cada área, correlacionando los resultados del test con la categorización de las entrevistas.

Dentro de los resultados podemos decir que: 5.88% presenta estrés laboral muy alto, el 23.53% presenta estrés laboral alto, el 26.47% presenta estrés laboral bajo y el 44.11% presenta estrés laboral muy bajo.

El factor que mayor intensidad y frecuencia registró fue el factor II (contexto laboral) con intensidad 3 con un valor de 34.

- La última fase es la propuesta de un programa que se enfoca en el factor II con temas de: reconocimiento laboral, competencia

laboral, comunicación, maneras de motivar y mejorar las relaciones entre jefe- empleado.

2. MARCO TEÓRICO Y DISCUSIÓN TEMÁTICA

2.1 Marco teórico

Hoy por hoy las Organizaciones se han visto en la necesidad de entender y manejar ciertos problemas de los empleados que afectan en su desempeño diario, semanal y, paulatinamente, anual.

Uno de estos problemas es el estrés laboral, conocido como la enfermedad del siglo XX, que genera consecuencias físicas, psicológicas y ambientales.

Se han realizado investigaciones sobre las causas y consecuencias laborales del estrés, con el objetivo de reducir las reacciones negativas del mismo. Sin embargo, no se logró cumplir con este objetivo, puesto que los individuos continuaron presentando las enfermedades físicas y psicológicas propias del estrés. Además, no solo afectan al individuo, sino a todo aquello que asume como parte de su cotidianidad.

Desde la Revolución Industrial la salud de los trabajadores y las condiciones del trabajo han generado un cambio de mentalidad e impacto en la sociedad, pero no ha sido tomado en cuenta como un eje principal de responsabilidad de las Empresas todavía; sin embargo Rodríguez González R., en el año 2002 (p. 12- 15), vincula al estrés como una problemática laboral en las mismas.

Siendo así, en el siglo XX los científicos han estado estudiando los factores humanos que influyen en la salud de los trabajadores; y por ello la Organización Mundial de la Salud determinó los factores psicosociales que afectan la salud mental de los empleados y dentro de éstos encontramos al estrés laboral.

En 1984 la Organización Mundial de la Salud y el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo enfocaron y estudiaron con atención a

los factores de riesgo como una amenaza a la salud de los empleados. (Juárez, 2007 p.1-2)

Según la Revista Psicológica Científica del año 2002, se muestran datos estadísticos de los factores de riesgos causantes de estrés laboral en los empleados de los cuales el 38% están expuestos a riesgos laborales causados por el estrés.

Mientras que la encuesta Nacional de Seguridad e Higiene Laboral de México determinó que la monotonía afecta al 15.5% de la población, la carga de trabajo al 21.5 % , el ritmo de trabajo al 18.9 % y la afectación a la salud el 22.5 %; y son considerados como factores que influyen directamente en el estrés laboral. (Rodríguez González Roberto.p. 3-4-18,2002).

2.1.1. En cuanto a conceptos y aportaciones actuales

Gracias al aporte de teóricos que trataron el tema del estrés con base al análisis del comportamiento de los individuos en distintos contextos, definen al estrés como:

“... una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante.” (Selye, 1956. p. 695-696.). A su vez, Dolan, García y Piñol - explican que: “El estrés se produce cuando una persona es incapaz de responder de forma adecuada a los estímulos de su entorno”. (2005, p.35-37)

Como resultado del avance de los estudios y el interés en temas de salud mental de los trabajadores y los riesgos psicosociales se creyó necesario darle al concepto del estrés dos contextualizaciones de acuerdo a sus efectos y maneras de afrontarlos. Hans Selye (1956) y algunos autores contemporáneos hacen una valoración doble sobre el concepto, diferenciando el *Eustrés* del *Distrés* (Peiró y Gutiérrez, 2005, p. 173).

El primero consiste en un estrés positivo que permite al individuo desarrollarse de manera productiva mediante la motivación y estimulación de la actividad en sí, proporcionando un beneficio positivo en la salud del individuo. Mientras

tanto, el segundo criterio se refiere al estrés negativo que hace referencia a situaciones desagradables y tensionantes ejerciendo consecuencias negativas en la experiencia y en la salud del individuo, evitando que su desarrollo sea satisfactorio. Los estresores negativos, como el ambiente laboral poco satisfactorio, baja remuneración, alta presión, falta de liderazgo, fracaso, etc. degeneran el bienestar de las personas. (Selye, 1956, citado en “Estrés, agotamiento profesional y salud en profesores de acuerdo al tipo de contrato” 2009, p. 173).

Con esta definición se menciona que el estrés laboral provoca:

- En el ámbito emocional: desequilibrio emocional como baja autoestima, desmotivación.
- En el ámbito físico: tensión muscular, dolor de cabeza, insomnio, intranquilidad.
- En el ámbito conductual: intranquilidad motora, fumar y beber en exceso;
- En el ámbito cognitivo: dificultad para decidir, miedo al fracaso, pensamientos negativos y la falta de concentración;
- En el ámbito familiar: divorcio, relaciones familiares disfuncionales; y,
- En el laboral: la comunicación no asertiva, falta de tolerancia, liderazgo deficiente, relaciones laborales críticas. (Collado, 2009, p.49)

En el caso de que la gran mayoría de síntomas físicos o psicológicos anotados anteriormente se presenten en los empleados, se puede llegar al punto de saturar al individuo ó, en su defecto, incrementar síntomas psicosomáticos; el estrés se convierte en agotamiento profesional o también llamado burnout. (Fernando Arias G. y Martha González, 2009, p.173).

Gil Monte y Peiró, (1997. P. 40-45), dieron al estrés laboral una nueva contextualización de términos por las conclusiones obtenidas en sus estudios e investigaciones. Estas investigaciones en el área laboral diferenciaron *las etapas del estrés* y se estableció una *diferenciación entre el estrés y el burnout*. También se determinaron las causas, la prevención y el surgimiento de nuevas inquietudes sobre el rol que cumple el estrés en las organizaciones y empresas.

Dentro de estas contextualizaciones en el área laboral se habla de cuatro categorías de conceptos de estrés laboral, según Rodríguez A, Zarco V, y González M. en su texto de Psicología del trabajo (2009. P. 153-154):

1. Concepto de estrés para designar una situación que desencadena la experiencia o vivencia: los principales causantes de tensión son estímulos del entorno y del ambiente con una respuesta del individuo tensionante.
2. Se focaliza la atención en la persona: respuesta fisiológica o psicológica ante estímulos estresores del ambiente.
3. Permite un análisis diferencial en el surgimiento de la experiencia de estrés: de acuerdo a la percepción individual y subjetiva del individuo se analiza e interpreta el factor estresante y su desencadenante.
4. Transacción individuo- ambiente: de acuerdo a un proceso dinámico y recíproco entre los dos factores se genera una respuesta. En esta categoría se amplían criterios y conocimientos, pues da la apertura de ser receptor de la retroalimentación entre los dos factores y se pone en juego las estrategias de afrontamiento del individuo ante una situación en especial.

De la misma manera autores, como: Ivancevich y Matteson, Warr, Burke, y Peiró, (citado en Psicología del trabajo, 2009, p. 155-156) realizaron diversas taxonomías del término estrés laboral analizando los estresores que tienen

mayor posibilidad de estar presentes en la vida de los individuos y sus consecuencias afectando su bienestar y calidad de vida. En esta perspectiva Ivancevich y Matteson en el año 1985 desarrollaron una categorización diferente por particularidades ambientales que inciden en experimentar estrés laboral:

1. Estresores del ambiente físico del trabajo: excesos, carencias o limitaciones físicas del lugar donde se realiza el trabajo
2. Estresores individuales: el rol y tareas que desempeña no satisfacen las expectativas del empleado/colaborador. Se incluye también el desarrollo de la carrera de la persona.
3. Estresores grupales: influencia de grupos formales e informales, sobre actitudes y comportamientos de los empleados/colaboradores.
4. Estresores organizacionales: estructura formal de una empresa con políticas y normas, responsabilidades, diseño de puestos, clima y tecnología.
5. Estresores extra organizacionales: experiencias y acontecimientos externos al trabajo que limitan el realizar adecuadamente las tareas, influyen en el crecimiento u origen de estrés laboral.

Desde otra perspectiva, Peiró (2005, p. 347) determina que el estrés no es solamente un factor de riesgo, sino que establece en el individuo un manera adaptativa a los fenómenos que no se pueden controlar y que le permitan desarrollarse. Es importante aclarar que los estudios e investigaciones se han centrado en su mayoría en el estrés de una manera negativa por las consecuencias desfavorables que se han observado paulatinamente en la vida de las personas.

Bajo este criterio, el autor (Peiró, 2008, p. 181-183) establece que los factores estresores en una empresa pueden ser varios, sin embargo, argumenta que los

aspectos que mayor impacto ejercen en los empleados son: la transformación del mercado, las relaciones laborales, las actividades en concreto de cada puesto y el sistema laboral en el que se desempeñan.

Un año después de este aporte teórico, en el 2009 (Peiró, 2009, p.6-35) determina nuevas tendencias de análisis y prevención de riesgos psicosociales. Existen nuevos enfoques que miran a los riesgos psicosociales (como el estrés laboral) desde una visión crítica y preventiva bajo cuatro criterios:

- ❖ Psicología positiva: subdivisión en estrés, distrés o Eustrés, va tratando de darle un sentido por medio de la pirámide de Maslow y sus necesidades como seres humanos y a ello se suma una experiencia positiva, para evitar que el estrés genere problemas más graves de los presentes.
- ❖ Demandas organizacionales: se centra en dos ejes que son: el trabajador y el empleador. Cada uno debe cumplir con sus funciones y la carga correspondiente para que nadie se vea abusado, por ende es necesario tener capacitaciones y motivaciones estructuradas para manejar el estrés de una manera acorde a las necesidades.
- ❖ Efecto anticipatorio y proactivo del estrés: hace énfasis en los planes de prevención y contingencia que puedan hacer frente a problemas sociales o en sí a las demandas del negocio, reteniendo y compensando el trabajo realizado haciendo énfasis en los resultados obtenidos por parte de los colaboradores.
- ❖ Estrategias de afrontamiento y eficacia: Es el sentido que se les da a los planes para entregar herramientas de manejo de estrés y cualquier riesgo psicosocial al que se ven expuestos los colaboradores de una empresa.

Mediante estos cuatro criterios se puede conocer mejor el riesgo percibido, el diagnóstico y el beneficio de cada plan o estrategia a aplicar. La psicología positiva es una técnica que actualmente ofrece resultados novedosos. A través de ella se mejora y supera más estrategias de afrontamiento para que opere el “distrés” de una manera más llevadera y sin dejar huella de trauma.

Paralelamente a los criterios de Peiró, Rodríguez- González Roberto (2008, p.17) se dice que los médicos, investigadores de la salud y psicólogos, en su mayoría, se han permitido profundizar de manera amplia el estrés laboral, como uno de los factores psicosociales más frecuentes que afectan directamente a los individuos en la etapa productiva.

Algunos investigadores mexicanos, Manuel Pando Moreno, Ma. Angeles Carrion, Gilberto Arellano Pérez, Severiano Saraz Lozano. (2000, p. 65-69) estudiaron los factores psicosociales y su efecto en la salud mental de los colaboradores en el trabajo. Determinaron que factores como: los horarios de trabajo, la escasez de planes de seguridad organizacional aplicada en las empresas, la falta de equidad interna por causa de los salarios, los problemas interpersonales con los compañeros, la falta de seguimiento de las habilidades de los individuos para ocupar el cargo y la alteración de las funciones del trabajo con sobrecarga; generan problemas en la salud mental de los empleados y a su vez problemas físicos.

A más de todos estos fenómenos laborales experimentados por los trabajadores en las empresas, Rodríguez Gonzáles R. (2002, p.12) considera como punto de partida para estudios futuros el hecho de que la mujer está expuesta a mayor intensidad del estrés por su doble función como madre y como trabajadora, la discriminación por género, la retribución inequitativa del trabajo y la violencia o el acoso sexual laboral.

2.1.2. Reducción del Estrés laboral de acuerdo a las causas

Desde una perspectiva empresarial, en la época del desarrollo de talento humano se vio la necesidad de prestar atención a ¿cómo los factores del

trabajo afectaban a los individuos?, puesto que se presenciaba un deterioro en la economía de las empresas, un grado alto de enfermedades, ausentismo notorio, rotación y un notable desempeño no favorable para el desarrollo tanto personal como organizacional. (Williams, y Cooper 2004, citado en “Estrés, agotamiento profesional y salud en profesores de acuerdo al tipo de contrato”, 2009, p.172).

En una organización los recursos humanos son cambiantes por lo que muchos factores intervienen en cada proceso de la estructura laboral; tanto, que influye en un dinamismo en cuanto a las edades óptimas para ocupar un puesto, el abandono de puestos, la reducción de lugares de trabajo, las variaciones de la salud en los empleados, la educación de los candidatos para los puestos, las actividades del trabajo en sí, y como fundamento las leyes y reglamentos internos de cada empresa. (Rodríguez González R., 2002, p.15). Adicionalmente, el empleado/colaborador se ve afectado también por otro factor organizacional adicional que es el desequilibrio de las motivaciones en su lugar de trabajo o función laboral. (Dolan, García y Piñol, 2009, citado en: “Estrés, agotamiento profesional y salud en profesores de acuerdo al tipo de contrato”, p. 173).

Por ello, la importancia para la Psicología Organizacional y específicamente para el departamento de Talento Humano, el tomar como eje el manejo de factores psicosociales es un el valor trascendental de un líder, la comunicación abierta, las motivaciones, las capacitaciones, la cultura de la empresa y con ella el concepto de calidad de vida aplicada a las normas y reglas institucionales; y las formas de relación jefe-empleado satisfactorias. También se ha visto la necesidad de prestar atención al tipo de liderazgo que se ejerza en las empresas para trabajar y manejar el estrés laboral.

A continuación se darán pautas y criterios actuales, de algunos autores, de cómo se puede reducir el estrés laboral, de acuerdo a las causas:

2.1.2.1. Crítica Constructiva:

Para Daniel Golman (2000, p. 183-186) la mejor manera de motivar y contrarestar el estrés laboral en los empleados/colaboradores es trabajar bajo una *crítica constructiva* mediante cuatro pilares, que son:

1. Especificidad: si un jefe o compañero de trabajo tienen que comunicar que alguna parte del proceso laboral no se ha realizado correctamente, es substancial hacerlo saber con el dato específico y claro de ¿qué faltó?, ¿qué pasó en esa situación?, ¿cuál fue el error? Y decir exactamente cuál es el problema, cómo se siente con eso o que interfirió en el proceso. Lo importante es detallar el conflicto para encontrar una solución, sin rodeos o quejas.
2. Ofrecer una solución: es indispensable la retroalimentación, pues de ésta se nutre la posible solución sin desmoralizar o desmotivar al empleado/ colaborador. Tomar en cuenta las deficiencias y solucionar el conflicto con una crítica constructiva.
3. Estar presente: para que una motivación surta efecto es vital elogiar a los empleados/colaboradores de manera privada y que se expresen cara- cara, sin intermediarios o comunicación escrita; porque son procesos que limitan una comunicación fluida y no dan pauta a una aclaración o respuesta.
4. Mostrar sensibilidad: al momento de motivar es necesario utilizar las palabras correctas con la persona indicada, ya que cada persona es diferente y compleja, se debe tomar en cuenta el impacto de nuestras palabras y la forma como son expresadas.

Corroborando a los cuatro pilares, Daniel Golman (2000, pág. 215) con la ayuda de James Pennebaker, estiman que al contar un problema o malestar laboral con libertad se permite que se alivien las tensiones y se abran posibles soluciones.

Para este autor, la mejor información impartida para los empleados/colaboradores es como hacer mejor las cosas y asumir

responsabilidades, dando a la crítica constructiva una oportunidad de resolver los conflictos laborales (técnicos, relacionales) y reducir tensiones y estrés laboral.

2.1.2.2. Motivación:

En cuanto al tema de motivación como estrategia para reducir el estrés laboral, Andrés Rodríguez, Victoria Zarco y José González en el texto *Psicología del trabajo* (2009, p. 153-154); contemplan a las estrategias No económicas como una manera efectiva y muy utilizada hoy en día por multinacionales. Éstas pueden ser:

1. La formación y capacitación: satisface el deseo de aprender y aumentan las competencias y habilidades incrementando el potencial técnico.
2. Reconocimiento social dentro del área de trabajo como el empeño y uso de críticas constructivas.
3. Gestión y participación en la toma de decisiones.
4. Delegación de responsabilidades.
5. Evitar actividades monótonas, dando la oportunidad de cambio de área, es decir, personal multifuncional.
6. Promover la autonomía en el trabajo, tomando en cuenta el tipo de actividades y evitar el control excesivo que desmotiva y limita.

Dentro de estas estrategias se reflexiona sobre un punto esencial: Siegrist (citado en *Psicología del trabajo*, 2009, p. 133-134) opina que cuando la recompensa de un trabajo no es equivalente al esfuerzo empeñado, es decir, esfuerzo- baja recompensa se pueden generar dolor cabeza, desmayo, hipotimias, infarto cardíaco, pensamientos de no poder y depresiones (aumento de lípidos aterogénicos). Dicho de otra manera, es importante tomar en cuenta que es necesario analizar el tipo y manera de recompensa de acuerdo al trabajo realizado para disminuir o desaparecer el estrés laboral por esta causa.

Por consiguiente el análisis de compensaciones que el individuo percibe serían:

TABLA 1: Análisis de compensaciones.

	1. Esfuerzo desarrollado por el trabajador.	2. Recompensa que el trabajador recibe.
Esfuerzo-recompensa: toma dos factores	Carga de trabajo, presión para realizar el trabajo, interrupciones, responsabilidad asumida del trabajo, exigencias físicas y psicológicas.	Estatus del trabajador (estabilidad laboral, promoción profesional, consideración social), respeto, reconocimiento, trato justo, salario.

Fuente: Velásquez, Manuel; 2011, p.: 47-48.

Así mismo, una estrategia organizacional para luchar contra el estrés laboral puede estar enfocada en el manejo de ciertos aspectos, tales como:

- ✓ Promover las auditorías de salud psicosocial,
- ✓ Horarios flexibles,
- ✓ Programas de acogidas a nuevos integrantes de una empresa,
- ✓ Desarrollo directivo,
- ✓ Mejoras del contenido del puesto,
- ✓ Promover el *engagement* o *vinculación psicológica*, procurando el estado mental positivo y un alto grado de vitalidad dentro de la empresa. (Andrés Rodríguez, Victoria Zarco y José González; 2009, p. 161-162).

2.1.2.3. Tipos de Dirección:

De igual manera en el texto de “Impacto laboral del estrés” (Velásquez. Manuel, 2011, p: 31-32) se esclarece que los riesgos psicosociales en general pueden ser causados por los estilos de mando y dirección. En el texto exponen dos tipos de estilos:

1. Dirección pasiva ó Laissez- faire: que implica que no ejerce control ni dirección en el personal, dentro de la empresa la comunicación no es clara y los empleados son quienes afrontan las dificultades por ellos mismos sin apoyo ni guía. Los supervisores tiene un escaso apoyo hacia su área de trabajo.
2. Dirección autoritaria: genera conflictos por baja comunicación, no hay participación de los empleados, ni transparencia en procesos laborales. Es una empresa jerárquica muy marcada que no permite la comunicación de abajo para arriba, existen disfunciones frecuentes, no existen medios para expresar inconformismos y experimentan inseguridad laboral.

Además, se da importancia a dos aspectos que pueden generar estrés laboral, como:

1. Recursos humanos y materiales: carga de trabajo y falta de personal para cubrir las necesidades de la empresa, falta de medios y herramientas para realizar las actividades pertinentes; el empleado experimenta impotencia por no realizar a cabalidad su trabajo y no puede realizar el mismo al ritmo solicitado.
2. Relaciones interpersonales: comunicación y relaciones con compañeros son facetas que pueden causar estrés laboral porque se evita construir redes de apoyo y limitación de sentirse parte de la empresa. Se genera hostilidad en los equipos de trabajo,

competencia por género, raza, rechazo a un nuevo miembro y desconfianza.

2.1.2.4. Capacitación:

De forma similar, una manera de enfrentar al estrés laboral es la capacitación que incrementa el compromiso y la calidad en el trabajo, así como también la calidad de vida. En el texto de "Psicología Industrial, enfoque aplicado." (Aamodt, M., 2010, p: 293-294) nos da a conocer algunas estrategias:

1. Capacitar al área o a los empleados con un fin y objetivo claro, que esté estrechamente relacionado con el trabajo inmediato a realizar.
2. Las capacitaciones deben ser acordes a las necesidades y requisitos de los empleados para que surta efecto y se vea plasmado en los resultados de un trabajo realizado; que sea un tema de interés.
3. Según algunos autores, como: Baldwin, Magjuka y Loher (citado en "Psicología Industrial, enfoque aplicado.", 2010, p: 294) declaran que según sus investigaciones pudieron notar que existía mayor motivación y menor estrés laboral si los empleados percibían que tenían la opción de elegir el tipo de programa de capacitación a asistir, a diferencia de aquellos a los que se les impuso uno.
4. Uno de los motivadores más comunes en cuanto a capacitación se refiere a la entrega de certificados, diplomas, oportunidades de ascender y bonos. Renk, en el 2004 da un ejemplo de un estudio que se realizó en Microsoft, en el que al implementar un programa llamado "Ready, set, go" se incrementó en un 2000% la participación de capacitaciones al canjear las horas de asistencia por bonos de viajes, mercancías y regalos. (citado en "Psicología Industrial, enfoque aplicado.", Aamodt, M., 2010, p. 294).
5. Un incentivo para que los empleados sientan que son escuchados y motivados, se puede lograr si una vez al mes se brinda una

capacitación en la hora de comida, sea almuerzo o cena. En el texto se da un ejemplo en el que la empresa “Medeco Security Locks” de Virginia ofrece mensualmente una capacitación opcional mientras los empleados reciben su almuerzo.

6. Para evitar estrés laboral por carga de trabajo y que además provoca que no se asista a las capacitaciones, el autor sugiere disminuir la carga de trabajo o reemplazar los turnos para que todos tengan la misma oportunidad de asistencia.
7. Las capacitaciones permiten que las personas se superen profesionalmente y mediante un plan carrera se busca desarrollar al individuo para que logre ascender en la empresa y reducir la inseguridad laboral.

Es una obligación de las empresas brindar programas de capacitación y un derecho de los trabajadores tener calidad de vida en sus puestos de trabajo; así como también asegurar que el proceso esté bien realizado con una mano de obra satisfecha y un cliente fidelizado.

2.1.2.5. Calidad de vida y fidelización del empleado:

Según Keith David (1993), la calidad de vida en el trabajo y la calidad del trabajo realizado van unidos intrínsecamente, pues la calidad de vida de un empleado es el resultado de un ambiente favorable en el lugar donde trabaja. Sin embargo, García Valerio (p.18) considera que el objetivo de una calidad de vida en el trabajo gira entorno a la participación, a la libertad y a la autonomía (generando un socio de la empresa, mas no un trabajador más). Se considera que para que éstos tres elementos sean alcanzados en una organización, habría que plantear: crecimiento y desarrollo de los empleados, integración de los empleados, participación en la toma de decisiones y crear un entorno saludable.

Según, el texto **Mexicano** "Impacto laboral del estrés" (Velásquez. Manuel, 2011, p. 78-79) se establece el derecho a la promoción profesional, estipulando que: "... la empresa debe garantizar el derecho al trabajador de adquirir una formación personal (capacitación) interna y externa adaptada a la jornada laboral; y, el derecho al ascenso y a la promoción conforme establezca la ley..."

Mientras que en la constitución de La República Del Ecuador se contempla en el art. 329 capítulo sexto de Trabajo y Producción lo siguiente: "El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad de empleo y las iniciativas de trabajo...El Estado velará por el respeto a los derechos laborales..." (Constitución del Ecuador- Asamblea Nacional Constituyente. 2008, p. 151)

Siendo así que, es de interés establecer que el compromiso que se espera de los empleados sea también recíproco con las empresas disminuyendo el estrés laboral con un estilo de gestión que permita el desarrollo de los empleados y comunicación abierta disminuyendo los riesgos laborales como "el estrés"; esto lo establece José Peiró (2002, p.11). Por ello una vez más, se determina la importancia del estudio de los factores estresores y la reducción o manejo del estrés.

Por lo expuesto, se desprende que aspectos laborales como el estrés son temas de alerta para toda aquella persona que mantiene una relación de trabajo/ dependencia laboral; siendo un tema que nos compete como protectores del bienestar humano. Paralelamente al bienestar humano, el estrés es generador de enfermedades leves, moderadas o graves (en el aspecto de la salud) pero también genera insatisfacción en la calidad de vida (Collado, 2009, p. 49).

Es por esto que es un tema de importancia para analizarlo por su fuerte impacto y repercusión en el desempeño y calidad de vida, como también en el aspecto psico-social de las personas; sin dejar de lado las posibles variaciones del estrés dependiendo del cargo, la responsabilidad y la personalidad.

2.2 Discusión temática

2.2.1 Estudios realizados: Utilización del test “EAE-S” como instrumento de investigación.

El estrés laboral ha sido estudiado e investigado, mediante la utilización y aplicación del Test “EAE-S” y otros cuestionarios, en algunos países donde se ha dado importancia a la salud mental de los empleados o colaboradores de las empresas, con el fin de mejorar, mediante estadísticas, el ambiente laboral y factores organizacionales causantes de estrés laboral.

En cuanto a investigaciones realizadas en Europa, el país que mayormente ha utilizado este test es España, pues fue su país de creación. En América, en países como: Colombia, Perú y Argentina han utilizado este test “EAE-S” como complemento y guía de sus investigaciones. En Ecuador se han realizado estudios universitarios con la utilización de este test, sin embargo no han sido publicados en revistas anexadas o estudios con mayor difusión.

A continuación se detallará los estudios realizados en dichos países y sus conclusiones correspondientes.

2.2.1.1. Aplicación del Test en Europa:

En España en el 2007 en la Universidad de Extremadura realizaron una investigación para definir cómo un programa de intervención puede mejorar la convivencia escolar y disminuir el estrés laboral en los profesores. La muestra de este estudio estuvo conformada por los alumnos de 12 a 14 años de bajos recursos económicos y de padres con problemas de alcoholismo y 9 profesores.

Los Métodos que utilizaron para recolectar la información fueron: Clima en el aula (Escala clima social “CES”) y el estrés laboral (Escala de Apercepción de estrés Sociolaboral “EAE-S”). Tuvieron grupos de control y experimental con los profesores y los alumnos para aplicar un pre y postest.

Los resultados de la investigación fueron: El programa de intervención dio resultados positivos en los estudiantes para mejorar las tareas, competitividad, buenas calificaciones y autoestima, en cambio, en los profesores no hubo mucho impacto del programa ya que no redujo la intensidad del estrés laboral.

Dentro de los acontecimientos que causaron mayor estrés están: Factor I (no poder realizar el trabajo como quisiera, ritmo de trabajo, límite de tiempo para realizar el trabajo, sobrecarga de trabajo, toma constante de decisiones importantes y tipo de trabajo).

Factor II (competitividad laboral, relaciones con los demás, desorganización laboral, cambios laborales, reproches de los jefes, supervisión, inseguridad laboral, pérdida de autoridad, falta de reconocimiento en el trabajo, falta de alicientes, no posibilidad de ascensos, interrupción constante del ritmo de trabajo) y Factor III (fracaso profesional, vivir lejos de la familia, cambiar lugar de residencia, cambio del puesto de trabajo, no alcanzar objetivos y regresar de vacaciones). (García M. Ángeles, García H, y Cubo D. S, 2007, p.13-33)

2.2.1.2. Aplicación del test en América Latina:

En América Latina se ha estudiado sobre esta problemática pero todavía no se ha tomado conciencia sobre los factores estresantes en las labores cotidianas en las empresas, siendo una deficiencia cultural, social y política que sigue afectando a los trabajadores (Juárez A.,2007,p. 1-2).

En Colombia se realizó un estudio en dos hospitales para descubrir y comparar el patrón de conducta,entre el síndrome de estar quemado y el estrés laboral, en clínicas de tercer nivel en personas que mantenían una relación conyugal o de hecho. La muestra fue de 90 trabajadores de 20 a 65 años, hombres (17) y mujeres (73), incluía a profesionales, enfermeros y auxiliares. Las herramientas de recolección fueron tres: el Inventario de Jenkins, EAE-S y el MBI; dando como resultados de esta triangulación de los tres métodos de recolección que no era significativo unir las tres herramientas ya mencionadas. Sin embargo, pudieron determinar que el personal auxiliar al presentar una conducta tipo A,

tiende a presentar mayor estrés laboral y es más propenso a sufrir burn out. Así mismo, en el Hospital de Tunja el personal casado o que vivía en unión libre tendía a una intensidad alto o media de estrés laboral. Mientras que en el Hospital de Sogamoso los casados y que vivía en unión libre eran propensos a sufrir burn out; esto debido a las diferencias culturales y redes de apoyo distintas. (Corredor P. M. & Monroy F. J, 2002, p. 109-123).

De igual manera en la Universidad de Lima, Perú, se realizó un estudio sobre la validez y la confiabilidad de seis instrumentos para probar como afecta el pluriempleo en la conducta, el desempeño y la satisfacción laboral. La muestra del estudio fue de 100 personas, 50 con un empleo (menos ingreso económico y más tiempo libre) y los 50 con dos o más empleos (más ingreso económico y menos tiempo libre). Para lo cual recolectó información utilizando: Autorreporte de conducta tipo A de Blumenthal, el cuestionario de afrontamiento de Carver, EAE-S, Big five questions, inventario de afrontamiento de problemas, la escala de autovaloración en desempeño laboral y el inventario de satisfacción laboral; obteniendo como resultados que todos los instrumentos fueron validados y confiables de acuerdo al contexto cultural y sirven para estudios posteriores, por ser los pioneros en ese tipo de investigaciones. (Escurra M, 1999, p.213-249).

Por otro lado, se ha realizado un estudio en Argentina donde se investigó un plan de orientación y empleo en La Plata, con criterios de cruzar información de la nueva demanda, el temor de perder empleo y el desempleo. En esta investigación la muestra fue de 20 personas de 23 a 40 años. Los métodos de recolección de datos fueron dos tests: Escala de Apercepción de Estrés general (EAE-G) y la Escala de Apercepción de Estrés socio laboral (EAE-S). Los resultados determinaron que según el test EAE-G las personas sentían estrés por el costo de la vida, los problemas familiares y enfermedades de seres queridos. Mientras, que con el test EAE-S se determinó que el futuro profesional, la falta de reconocimiento, falta de alicientes en el puesto, y la inseguridad laboral; son factores estresores con mayor intensidad. Al analizar

los dos tests se pudo establecer que: los factores de aspecto económico y político se correlacionan afectando a los individuos en relación a factores laborales por la inestabilidad en general del contexto cultural. Así mismo, existe una inseguridad laboral crónica y el temor a perder el trabajo. (Gavilán M, 2002, p. 1-15).

En Ecuador no hay publicaciones en revistas o en textos anexado, pero existen estudios universitarios como trabajos de titulación de la “Universidad Católica del Ecuador” y en la “Universidad Politécnica Salesiana” en Cuenca, en los que se pudo evidenciar la utilización del Test “EAE-S” permitiendo ofrecer material de apoyo para la realización del estudio presente.

En la “Universidad Católica del Ecuador”, sede en Quito, se realizó un estudio en el año de 1993 por Betty Acosta y Sara Carillo en el que se elaboró la normalización del test “Escala de Apreciación de estrés sociolaboral”. Este trabajo de titulación pretendía adaptar el test español en el medio ecuatoriano, y a su vez, dar pautas de reducción de estrés laboral.

La muestra tomada para esta investigación fue de 12 empresas privadas industriales en la que participaron 200 personas, hombres y mujeres entre 20 y 40 años de edad. El test fue aplicado en mandos medios y administrativos, utilizando el test como medio de diagnosticar el nivel de estrés laboral (Acosta S. B. y Carrillo S. S.1993, p. 26,27).

Las diferencias de contexto español con el contexto ecuatoriano, radica en las preguntas: **29** que hace referencia a enchufes en el trabajo; y la pregunta **47** que hace referencia a el pago de hacienda. Al ser contextualizado a nuestra realidad ecuatoriana se determinó: La pregunta 29 quiere decir si existe palancas o ayuda interna para alcanzar un objetivo dentro de la empresa; y la pregunta 47 que manifiesta el pago de impuestos.

Como resultado de este estudio se encontró que es importante la normalización de cualquier test a ser utilizado en la población ecuatoriana, ya que lo que se

pretende es revelar la realidad de las empresas en el Ecuador (Acosta S. B. y Carrillo S. S.1993, p. 28, 75).

Como argumento teórico para esta investigación, se establece en el trabajo de titulación de la “Universidad Católica” como puntos importantes, a) El test “EAE-S” es un instrumento confiable y válido para diagnosticar estrés laboral. b) El estrés laboral tiene menor incidencia cuando el individuo está preparado para el puesto de trabajo, así demostrando tranquilidad y un buen desempeño laboral; todo esto se puede manifestar en las evaluaciones de desempeño que se realizan en las empresas. c) En el aspecto motivacional, se manifiesta que la adaptación de un miembro de la empresa es mejor llevada cuando se da valor y significancia al trabajo realizado (Acosta S. B. y Carrillo S. S.1993, p. 58,69,78).

De igual manera, en la “Universidad Politécnica Salesiana”, sede en Cuenca, se realizó un estudio en el año 2012 por Martha Dominguez Méndez en el cual se elaboró un manual de estrés para el personal de la Universidad Politécnica Salesiana en Cuenca. El fin de este trabajo de titulación es diagnosticar y proponer soluciones para el manejo de estrés existente en dicha institución.

La muestra tomada fue de 30 personas a las que se les aplicó el test “EAE-S”, encuestas y entrevistas. Los resultados de la herramienta fue que el 4% de la muestra presentaba estrés laboral alto y el 96% estrés laboral bajo. El factor con mayor puntaje de intensidad fue el factor II con relación al clima laboral, la falta de integración con el grupo y el liderazgo.

Se llegó a la conclusión que test es confiable para levantar diagnósticos sobre el estrés laboral. (Domínguez M. M. 2012, p.60-77)

2.2.2. Estudios realizados: Utilización de varios instrumentos de investigación.

En contraste con los estudios examinados en el apartado anterior, con base a la utilización del Test “EAE-S” , existen investigaciones a nivel mundial con

estadísticas y conclusiones importantes para el avance de prácticas innovadoras en las empresas. En los estudios mencionados a continuación se han utilizado diversos métodos/ herramientas de recolección de datos para alcanzar los objetivos propuestos.

Primeramente se detallará los estudios realizados en relación al estrés laboral, obtenidos de las publicaciones de **Revistas** en Europa en países como España, Bilbao y Alemania; en América en países como Estados Unidos, México y Argentina. Posteriormente, se hará referencia a **Estudios Particulares** publicados, realizados en el continente Europeo en España y en América en países como: Estados Unidos, México, Perú, Uruguay y Chile.

2.2.2.1. Revistas de Europa:

En Octubre del 2006 en España, la Revista UNIVERSIA publicó un estudio encargado por GRESLA donde se plantea prevenir el estrés como una respuesta adaptativa en los docentes en la Universidad de Extremadura.

Gresla fue creada como un grupo de estadística y de estudio del estrés laboral; a partir de los cuales se vieron obligados a realizar por la alta demanda en España, pues muchas empresas requerían de sus servicios.

En el 2004 la muestra utilizada fue de 200 profesores donde se investigó, mediante una encuesta la calidad laboral. Los resultados obtenidos de dicha encuesta fueron que los profesores españoles presentan estrés siempre o frecuentemente, lo que equivale al 27% de la muestra. En relación al estrés laboral en forma macro, en Europa la cifra es equivalente a 14 millones de personas.

Esta investigación incide en la prevención y control de estrés en la comunidad, creando talleres donde se desarrolle habilidades y competencias tanto en la comunicación, como también en el aspecto físico y cognitivo.

En conclusión este estudio determinó que el ambiente tóxico laboral o comunitario, deteriora las relaciones y con ella la salud mental de las personas;

según dice Eloisa Guerrero, coordinadora del Grupo GRESLA. (Revista Universia, 2006, p. 1-2)

Así mismo en España, en la Revista llamada: LIBERTAD DIGITAL DE LOS PROFESIONALES, en Agosto del 2009 publicó una noticia donde la Cámara de Comercio Español inicia una campaña para evitar el estrés laboral mejorando el clima laboral y a su vez trabajando en estrategias para retener a los empleados en los negocios, la misma que estaba organizada por dos grupos: el grupo Bankinter y el grupo Elba.

La Cámara de Comercio de España toma la iniciativa de realizar dichas campañas debido a los resultados obtenidos de la investigación psiquiátrica realizada anteriormente, puesto que se determinan datos de depresión y estrés laboral en los empleados asalariados en un 40% y en los empresarios en un 50% en el 2008. Las causas identificadas y que generan la depresión y el estrés laboral fueron por falta de reconocimiento laboral, mala remuneración, falta de recompensa laboral, inestabilidad laboral y nuevas formas de trabajo. El objetivo de dicho estudio era conciliar e implementar políticas para disminuir el estrés laboral y sus consecuencias.

Paralela a esta investigación y la iniciativa de la Cámara de Comercio, La Organización de Consumidores y Usuarios de España determinó con patrones estadísticos que 17% de españoles están asistiendo a psicoterapia, el enfermo típico son mujeres de 35 a 45 años de edad, la mitad superior de trabajadores están más de 5 años laborando para el mismo empleador y sus horas de trabajo a la semana superan las 35 horas.

Se añade en este estudio que en España como en muchos otros países al estrés laboral no se lo conoce como una enfermedad profesional, siendo así conocido en Estados Unidos donde se trabaja la motivación y el estudio profundo de la disminución del rendimiento. Al no trabajarse sobre estos factores en España, puede ser considerado una de las posibles causas para la

existencia y crecimiento de estrés laboral. (Cámara de Comercio Español., 2009, p. 1)

El 11 de Junio del 2010 en la Revista Globedia: PORTAL DE INTERNET HISPAVISTA, menciona una publicación realizada por Allergy sobre la primera investigación que se realiza sobre el estrés laboral y su relación con el asma.

La muestra utilizada para este estudio fue de 5100 adultos entre edades de 40 a 65 años que presentaban estrés laboral. Los instrumentos que utilizaron fueron: un cuestionario de estado de salud, un cuestionario sobre el trabajo y sobre el estilo de vida. En dichos cuestionarios se debe mencionar la frecuencia y la intensidad de los acontecimientos. El análisis duró 8 años y medio con la colaboración de la Universidad e Heidelberg de Alemania concluyendo que las personas sometidas al estrés laboral son más propensas a padecer asma que aquellas que trabajan en un lugar más relajado, así mismo, las personas que tienen estrés laboral fueron 2 veces más susceptibles al asma.

En la publicación se determinó que el lugar de trabajo donde hay estrés laboral aumenta la tasa de asma, refuerza su aparición y acrecienta la vulnerabilidad de las vías aéreas inflamadas por un “disparador” ambiental. (Toso. M., 2010, p. 1)

Consecutivamente, en la Revista VANGUARDIA de España (EFECOM) publica el dato de que en el 2012 se incrementará el índice de estrés laboral en cinco años. Esto lo determina la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo, por sus estudios realizados.

En Bilbao, que es una de las sedes de dicha agencia, explican que se inducirá a los “trabajos saludables” para impedir dicha hipótesis como factor psicosocial emergente. Este estudio tomó como muestra a 35.000 personas de 36 países para detectar cierto crecimiento en 5 años.

Lo que propone el autor del artículo es que en Bilbao se lidere la transformación del mercado, como sede de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo. A las empresas y al personal que conforma la Agencia les preocupa el enorme coste de seguridad y de salud de sus empleados en las empresas, así como también el rendimiento económico. (C. Lòpez, 2012, p. 1)

De la misma manera en Alemania, una Revista llamada :D.W.; EUROPA AL DÍA., en el 2009 divulgó una investigación en Hamburgo en la que se determinó que la mitad de trabajadores alemanes sufrieron de alteraciones psíquicas producto del estrés laboral.

Hacen referencia a estadísticas realizadas con base a la muestra de 3000 empleados. Los resultados en cuanto a la investigación con la empresa del Seguro Médico y cómo con la utilización de una encuesta se obtiene los siguientes resultados: uno de cada siete empleados tienen pánico a perder su trabajo; uno de cada nueve personas tienen problemas en sus relaciones interpersonales. Así mismo, 53% presentan trastornos de insomnio, 37% depresión, 36% nerviosismo y 32% baja concentración.

Estos datos son realmente alarmantes para la cultura organizacional de Alemania, por ello Martín Kordt cree que el estrés permanente es factor de riesgo para crear alteraciones psíquicas en las personas.(N.A., 2009, p. 1)

2.2.2.2. Revistas de América:

Estudios realizados sobre el estrés laboral en Estados Unidos dieron como resultado que anualmente se gastan 200.000 millones de dólares por ausentismo, baja productividad y pago de seguros por enfermedad. En el Reino Unido el costo del estrés aumentaba el 10% del PNB por muerte prematura y por enfermedades. En cambio, en Cuba la influencia social, política y cultural ejerce incertidumbre, desconfianza y alta demanda laboral brindando un entorno desfavorable para los empleados y por lo tanto se requiere mayor atención a los estresores en las organizaciones (Roberto Rodríguez, 2002, p. 17).

Paralelamente a los estudios con las herramientas de recolección de datos como los tests o cuestionarios, en la Publicación de Psicología Aplicada por Niosh en Estados Unidos (1999, p. 99-101) se menciona que como resultado de la investigación de fenómenos psicosociales se desarrolla la creación de programas en las empresas para el mejoramiento de un problema laboral. Es así que, en un estudio se demuestra que con la aplicación de programas para la prevención de errores en el trabajo y prevención del estrés laboral se han permitido la disminución de errores en el trabajo y mayor control emocional al realizar el mismo, en contraste con otros lugares donde no se implementó dichos programas de prevención.

Así mismo, en la Publicación de Psicología Aplicada se comenta que grandes compañías de Estados Unidos y de Europa, mediante el Programa para Asistencia a los empleados, capacitan a sus empleados para desarrollar habilidades de afrontamiento del estrés laboral mejorando su calidad de trabajo y entrega al mismo.

Dichos programas de asistencia a los empleados, su diseño y creación difiere de la situación única y especial de cada empresa, de los empleados, del número de personas, de los recursos necesarios y existentes. Por ello la importancia de conocer y plantear un programa a partir de la *identificación de las causas* del estrés laboral que se ha generado en el personal de una Empresa.

Consecuentemente con los criterios de identificación de causas, creación de programas y asistencia a los empleados, citado en la Protección de la Salud de los Trabajadores Serie No.6 por Houtman y col. (2008, p. 38-39) se determina que los resultados de la creación e implementación de programas de reducción de riesgos psicosociales permiten y ofrecen un beneficio mutuo entre la empresa y mejor productividad con respecto a la persona y su mejor calidad de vida al manejar el estrés laboral; siendo un Ganar- Ganar.

En México, la Revista LA JORNADA, en Enero del 2009 informa que la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) ha realizado una investigación sobre el estrés laboral, sus causas y la facultad que más percibe dicho acontecimiento en los estudiantes mexicanos.

El encargado de la investigación, pertenece a la facultad de sociología, que utilizó encuestas y entrevistas. Los resultados determinaron que los varones y personas jóvenes tienden a ser más receptivos al estrés por causas de: falta de estabilidad laboral y por falta de reconocimiento, arrojando un 30% de la población tomada como muestra con signos de estrés laboral.

A su vez, la facultad con mayor estrés laboral es la de Medicina- pues los alumnos experimentan la frustración, daños de la salud repetitivos y emocionales. (Universidad Nacional Autónoma de México, 2009, p. 2)

Así mismo, la Revista EL UNIVERSAL, en México publicó en el mes de Febrero del 2012 que de 6000 empresas que fueron sometidas a la "Investigación Global" sobre el estrés laboral en el 2011 y se sitúa en el 7mo país con el 46% de estrés laboral en el personal de sus empresas. Los países que le superan son: China, Grecia, Taiwan, Vietnam, Tailandia y Perú que comparando con Canadá, Reino Unido y Alemania el resultado es de un 41% de estrés laboral, mayor a años anteriores.

Las causas mencionadas por parte de "Investigación Global" son: no alcanzar las metas del trabajo, conflictos laborales basadas en las políticas de las empresas. También se asocia el estrés laboral de estos países mencionados a que no poseen, como países independientes, muchos días festivos solo se hace referencia a 9 días.

Se llega a la conclusión según esta publicación que: el entretenimiento, el ejercicio y un patrón regular de trabajo disminuye el estrés laboral. Actualmente las empresas mexicanas están lidiando con esta problemática tratando de disminuir los riesgos. (C.G, 2012, p. 3)

En cuanto a estudios realizados en el continente Americano encontramos: en Cuba, la Revista CUBANET en el año 2007, publicó en la Prensa Internacional que en Cuba se han registrado índices de estrés parecidos a los registros de Europa y Estados Unidos, proporcionando datos de que el 80% de trabajadores cubanos tienen estrés laboral.

El Instituto Nacional de Salud de Trabajadores resalta que el estrés laboral se da mayormente en el sector asistencial como en la educación, la medicina, el comercio y el turismo. En la investigación realizada se obtienen resultados de: 30% hasta el 40% de profesionales tienen estrés laboral en un sector.

La investigación concluye dando importancia a las redes de apoyo en el trabajo, ya que éstas ayudan a la estabilidad laboral. (Instituto Nacional de Salud de Trabajadores, 2007, p. 1)

En Argentina, la Revista EDICIÓN AMÉRICA, publicó resultados de una encuesta programada y concluida en Junio del 2010, tomando como referencia el estudio a una evaluación realizada en el 2009 sobre los riesgos del estrés laboral y su percepción a nivel de Europa.

En el 2009 se analizó los factores socioculturales a nivel del estrés laboral; los encargados de dicho estudio realizaron esta investigación cada 5 años con 15 países europeos. La agencia encargada es European Agency for Safety and Health at work, determinando que el 50 al 60% presentaron estrés laboral.

El promedio del estrés laboral es del 22% donde la percepción de éste varía de acuerdo a la cultura, la tolerancia y los medios de comunicación. No es el mismo factor de riesgo en Grecia que en Austria o Irlanda, pues las políticas, los requerimientos y las necesidades son cubiertas de diversas maneras.

A partir de dicha información, el Ministerio de Salud de Buenos Aires, realizó esta encuesta en el 2010, probando la importancia de proponer las capacitaciones adecuadas para el personal, así como programas de desarrollo y mejoramiento del clima laboral.

La muestra fue de 1000 personas a las cuales se les entrevistó una a una para obtener la información necesaria.

Los resultados de este estudio según el Ministerio de Salud de Buenos Aires, estipula que el diagnóstico, los programas preventivos, las interacciones dentro y fuera del trabajo, las capacitaciones y el control de los riesgos son fundamentales para combatir con el estrés en Argentina. (Ministerio de Salud de Buenos Aires, 2010, p. 1)

2.2.2.3. Estudios de Revistas académicas de estudios particulares en el continente Europeo:

En España, se realizó un estudio cualitativo, donde se quería encontrar los factores de estrés laboral en el proceso de formación profesional de: alumnos, profesionales y ex alumnos. Este estudio se realizó en el 2002, en la ciudad de Madrid. La muestra fue de 40 personas, de las cuales solo 31 asistieron y variaban las edades, entre 25 a 50 años.

Mediante el discurso se podía constatar que existía estrés laboral en cuanto a factores comunes en la formación de enfermeras y prácticas clínicas porque presentaban estrés laboral, angustia y ansiedad.

Los resultados del estudio fueron: todos los invitados a participar del estudio demostraron insatisfacción en el tipo de trabajo que realizan. Hay 3 factores esenciales que los han categorizado así tenemos:

1. Falta de reconocimiento laboral.
2. Impedimento de identificación como colectivo.
3. Los principales protagonistas del trabajo: estrés, ansiedad y angustia.

Los resultados permitieron proponer las mejoras continuas de las condiciones de trabajo y la motivación asociada a ello, mediante la comunicación eficiente. (Pérez, A. C., Alameda, C.A. y Albéniz, L.A., 2002, p. 517-530)

Así mismo en España, en la ciudad autónoma de Ceuta, el Servicio de Medicina Preventiva, Salud Pública y Prevención de riesgos laborales presenta un estudio piloto sobre el estrés laboral y su relación con el acoso moral. Éste estudio se realizó en la península en el 2006.

La muestra tomada fue de 63 voluntarios de promedio de 39.7 años de edad, conformada por hombres y mujeres y que en un 80% eran casados. El cuestionario que llenaron fue elaborado por el investigador, así como también acompañado de la encuesta de Maslach y LIPT (Leymann Inventory).

Los resultados del estudio mostraron que el 99% de las personas participantes tenían agotamiento emocional, 13% acoso moral en sus trabajos presentando despersonalización y riesgo de presentar burnout. Los factores a ser analizados concordaron que al presentar altos nivel de agotamiento emocional, despersonalización y acoso laboral son muy proclives a presentar altos niveles de estrés laboral. (Domínguez, F.J.M. y Padilla, S.E.I., 2006, p. 6-174)

2.2.2.4. Estudios Particulares en el continente Americano:

En el 2008 en Estados Unidos, Parks y Steelman basándose en 17 estudios anteriores, tomando los conceptos de Peiró, tomaron a 7.705 personas que eran parte del grupo de absentismo por estrés laboral en una empresa multinacional de tecnologías donde observaron que hubo una disminución del 30% mediante la integración organizacional de los empleados a través de campañas de la empresa sobre salud, emails de historias de vida, club de deportes internos después del trabajo, clases de cocina saludable después de trabajo, cambio de sillas tradicionales por “swiss balls”, pases gratis de yoga, etc. Es decir, encontraron que el estrés disminuye a partir de la integración de los empleados en las empresas, por medio de programas de capacitación e integración; generando mayor satisfacción laboral y disminuyendo el estrés. (Parks, K. y Steelman, L., 2008, p. 59-61).

En México, en el estudio titulado: “El estrés en el perfil de desgaste de las trabajadoras” recoge información sobre un estudio realizado en 1987, haciendo

referencia al género femenino y sus condiciones sociales como factor de riesgo.

Este estudio es realizado en una empresa mexicana de telefonía, donde las operadoras presentan estrés laboral y fatiga, estos dos factores presentados como desgaste laboral.

Las autoras hacen referencia a que el género femenino es el que afronta con mayor exigencia el medio laboral, primero porque les es extraño por su falta de continuidad y segundo por su maternidad y exigencias matrimoniales. Se utilizó entrevistas para recopilar información, obteniendo que:

En el ámbito laboral a la mujer se le considera como : abnegada, paciente y responsable. Mientras que en el ámbito personal: proveedoras, optimizadoras de recursos y madres.

En esta investigación toma en cuenta los dos factores, de los cuales la responsabilidad, la disciplina, el tipo de trabajo y la violencia intra/ extra familiar afectan al desenvolvimiento satisfactorio del género femenino. Como resultado de esta investigación, la salud mental de las trabajadoras se ve afectado por el exceso o abuso de emociones que experimentan en el ámbito laboral y personal, el estrés laboral surge por no poder cumplir con el papel de madre como les gustaría hacerlo. (Marquez, M. y Garduño, M., 1995, p. 50-69)

De igual manera en México en el 2011 la V Entrevista Nacional de Condiciones de Trabajo investigan qué causa estrés laboral en los empleados de diversas empresas. Se señala que el desarrollo de la carrera profesional es lo que mayormente les causa preocupación y ansiedad en el lugar de trabajo. En los resultados, las personas que nunca fueron promovidas fue del 51% y la gente tenía edades desde los 18 a los 24 años con un 61.8%. Todo esto ha causado en sus vidas incertidumbre y menor desempeño por la falta de recompensa a su trabajo realizado. (Velásquez, M., 2011, p. 32-33.)

En las islas del Caribe, en Cuba, en el 2010, se publicó un estudio transversal sobre un estudio fisiológico y sus cambios en relación a aspectos ergonómicos y la salud de los trabajadores. (Tam, P. E. y Benedita, C.S., 2010, p. 498-504)

La Revista Cubana de Salud y Trabajo notificó y analizó los resultados de la investigación. Se tomó como referencia al aspecto ambiental donde trabaja el personal de construcción tomando la muestra exclusiva de gente sana y de personas que hayan trabajado en invierno y en verano bajo diversas condiciones de trabajo.

Se intentaba mostrar los cambios fisiológicos y su influencia en su salud mental y física, así como también encontrar las causas del bajo rendimiento en verano, la ergonomía y su influencia en el estrés laboral. Las pruebas y herramientas que utilizaron fueron: cuestionario de desempeño, temperatura oral, frecuencia cardíaca al terminar la jornada y el test de Yoshitake.

Se tomó las pruebas en época de invierno y las compararon con las pruebas de la época de verano. En esta fase se pudo encontrar, de acuerdo a los criterios de los autores del estudio, que el aspecto ergonómico como el ambiente caluroso y sin ventilación causa problemas en la salud, el discomfort térmico no permite el desarrollo adecuado de funciones y es desfavorable para terminar la jornada; considerando como un factor asociado al estrés laboral. (Caballero, P. E. L., Suárez, C.R. y Batle, M.J.S, 2010, p. 12-60)

En igual forma, en el 2008, en Cuba el Centro de Salud del Municipio de Arroyo Naranjo realizó un estudio donde se quería observar la presencia de estrés laboral en los operarios de calderas de vapor de agua. En este estudio participaron 10 personas que eran operarios de las calderas. Este estudio tomó como referencia a dos cuestionarios: el de la demanda de control de Karasek y el de fatiga de Yoshitake.

La investigación es cuantitativa, donde se plasmó que la baja toma de decisiones provoca cansancio mental, y a su vez estrés laboral. Los operarios consideran que su trabajo es tensionante y que muchos tienen miedo a

accidentes graves, por el tipo de trabajo. (Marrero, S.M.L., Portuondo, D.J.I., Arredondo, N.O.F. & colab. 2008, p. 1-20)

En Perú, en el 2010, se realizó un estudio en los estudiantes de enfermería de 2do año en correlación del consumo de alcohol y los niveles de estrés, el mismo que es transversal y descriptivo, utilizando un inventario de estrés académico y el AUDIT, que les permitió conocer el fenómeno y obtener resultados significativos. La muestra utilizada fue de 82 estudiantes de una universidad privada "Universidad de Cayetano" con turnos en la mañana, más mujeres que hombres. Estadísticamente:

- 20.4 años de promedio
- 92.7 solteros
- 69.5 sin trabajo
- 91.5 sin hijos
- 86.6 viven con sus padres.

Los resultados del estudio pudieron dar una noción completa de lo que sucede dentro de la facultad de medicina y trataron de disminuir los daños asociados al estrés (ingesta de drogas y sustancias psicoactivas) mediante un programa de manejo de estrés.

La sobrecarga como mayor factor de estrés esta relacionada al consumo de alcohol.

- 51.2 % consumen de 3 a más vasos cualquier día
- 11% no cumplen con sus obligaciones.

Más del 50% consume alcohol como parte de su cultura y no tiene mayor peso sobre el estrés experimentado, 1/3 de los estudiantes comen, beben y fuman en exceso. Presentan a su vez diversos niveles de estrés por: excesivo trabajo, obligaciones académicas y el número de créditos por aprobar.

En Uruguay, en el año 2006, se realizó una investigación sobre el impacto del estrés laboral en los anestesiólogos. En el estudio se menciona que depende del tipo de especialidad para que el estrés laboral sea más fuerte y se vincula directamente con las actividades laborales. El estrés puede generar consecuencias en: salud, seguridad, familia y rendimiento laboral.

En cuanto a estadísticas recopiladas en el campo de anestesiólogos, se menciona que:

En Europa el estrés laboral del anestesiólogo es del 50%; mientras que en América Latina varía desde el 59% hasta el 96%. Estas diferencias se deben a la falta del control de tiempo, interferencia de la familia, aspectos legales, problemas de comunicación, asistencia al trabajo, pacientes graves, emergencias y muerte; y principalmente debido a la cultura donde se desarrolla la profesión.

Las causas se determinaron en el estudio por medio de las entrevistas y fueron las siguientes: falta de recompensa, relaciones interpersonales, ambiente laboral negativo, pérdida de control, sobrecarga laboral y problemas en las políticas de las empresas.

En el estudio se menciona que si el estrés laboral supera la tolerancia del sujeto a causa del impacto ambiental del trabajo, las repercusiones se ven en el trabajo y en la familia generalmente. De éstas se derivan el consumo de alcohol en un 44%, el consumo de psicofármacos en un 16% y la farmacodependencia en un 1.7%.

En cuanto a las consecuencias en el trabajo por estrés laboral se destacan: mala praxis, problemas legales, insatisfacción, errores médicos, cambio de especialidades, retiros y suicidio, según lo determina el Coordinador de la Comisión de riesgos Profesionales de la CLASA. (Calabrese, G., 2006, p. 234-238)

En Chile, en el Sector de Araucanía, en el 2009 la Revista de CIENCIA Y ENFERMERÍA realizó una investigación para conocer los factores que evitan que el estrés laboral sea percibido en menor intensidad por el personal de salud tanto en empresa pública como en la privada.

Es un estudio cualitativo donde se aplicaron entrevistas a directivos, auxiliares, médicos y enfermeras; la muestra fue de 8 personas que laboraban en dichas instituciones.

Los resultados del estudio demostraron que había fallas en los roles, en el liderazgo y en el trabajo en equipo. Por ello los temas a trabajar para fortalecer el aspecto laboral estuvo basado en esos 3 ejes; también se pretendía mejorar las futuras estrategias de salud de los trabajadores de la salud. (Astudillo, D.P.R, Alarcón, M.A.M. y Lema, G.M.L. 2009, vol. 15)

2.2.3 Estudios realizados: Contexto Organizacional Hotelero en el Ecuador.

Al ser esta investigación en una empresa hotelera es de importancia plasmar el contexto en el que se encuentra según estudios que se han realizado. Es trascendental añadir que sin duda alguna la cultura ejerce influencia en la manera de trabajar en las empresas ecuatorianas y las consecuencias del mismo. A continuación se presentará tres estudios en los que se observará el contexto hotelero ecuatoriano; esta información será de guía para sustentar la investigación presentada.

En el estudio titulado: “Manual de Diagnóstico turístico local” de la “Escuela Superior Politécnica del Litoral” realizado por Carla Ricaurte Quijano en el año 2009 se plantea que la teoría general de sistemas coloca a este segmento como un sistema abierto en el que forma parte de otros permitiéndole desarrollarse y subsistir en el macro sistema. El entorno social, económico, político y cultural son los sistemas que le permiten el sostenimiento (Molina S. 2000, p. 30-35)

Para corroborar con esta información, en el estudio realizado en la “Universidad Nacional de Loja” en el año 2011 titulada “Formulación, elaboración y evaluación de proyectos turístico” se considera que hay dimensiones en las que se asientan todas las empresas ligadas con la cultura ecuatorianas, siendo impactadas causando efectos en su desarrollo como tal. Las dimensiones que más afectan a las empresas hoteleras ecuatorianas son: a) dimensión social y económica: todo aquello relacionado a la inflación, dolarización, altos impuestos, migración, sueldos bajos, eliminación de subsidios, poco interés en el sector turístico. b) Dimensión ideológica: relacionado a la importancia que se presta a la capacitación necesaria y las maneras de motivar al sector operativo y mandos medios. c) Dimensión científica: relacionada con la restricción de aportes en la formulación y desarrollo de trabajos investigativos, implementación de mejoras en el ámbito hotelero por rechazo al cambio (Estrella T. R., Paladines L. M., Paredes O. V. 2011, p. 23-29).

De igual manera en cuestión del contexto en el que se encuentran las empresas hoteleras, en el estudio propuesto por Rodrigo Irigoyen sobre el sector hotelero en el Ecuador realizado en el 2010, determina que en las empresas hoteleras no tienen un presupuesto establecido para capacitación y si algún momento: el Municipio, la Cámara de Turismo o el Ministerio de Turismo ofrece capacitaciones gratis, se cierran los cursos por falta de asistencia; demostrando que los gerentes, dueños o asociados no dan interés necesario para el desarrollo y crecimiento de sus colaboradores. A su vez, en este estudio se determinó que por falta de motivación a los colaboradores hay altas tasas de rotación, estrés laboral y poca satisfacción laboral (Irigoyen S. R. 2010, p. 74-76).

Todo este enfoque nos permite llegar a una conclusión: los problemas de capacitación limitada, de escasa motivación en los lugares de trabajo y las problemáticas de poca investigación en las empresas hoteleras son resultado de aspectos culturales, sociales e ideológicos del Ecuador.

3. OBJETIVO GENERAL

Describir y analizar los resultados del test “EAE-S”, basado en el factor I, II, III y las entrevistas aplicadas en un Hotel de Quito, con el fin de determinar si existe estrés laboral en el personal operativo en la mencionada Institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir *el o los* factores estresores con su intensidad correspondiente de los empleados operativos del Hotel, mediante el test “EAE-S”.
2. Explorar cómo afectan los factores estresores predominantes obtenidos de los resultados del Test “EAE-S”, en los empleados operativos de un Hotel de Quito, mediante las tres entrevistas.
3. Crear un programa de manejo de estrés laboral, en el caso de que exista el mismo, mediante la compilación de información del test “EAE-S” y las entrevistas realizadas para el personal operativo de un Hotel de Quito.

4. HIPÓTESIS

H1: En un Hotel de Quito, de acuerdo a las condiciones organizacionales, al menos el 40% de los empleados operativos presentan estrés laboral.

5. MÉTODO

Esta investigación se llevó a cabo mediante el uso y aplicación del test: “EAE-S” que mide la presencia/ nivel de estrés laboral en los empleados operativos de un Hotel de Quito.

Posterior a esto, se analizó los factores estresores y el nivel de incidencia en los empleados operativos; permitiendo también observar si hay presencia o ausencia de estrés laboral generado por las condiciones de trabajo de colaboradores del área operativa de un hotel.

Se analizó los resultados con base a los factores organizacionales que abarca el test “EAE-S” y los clasifica en: Factor I (sobrecarga de tareas y funciones

laborales, tipo de trabajo, horario de trabajo, ritmo de trabajo, excesiva responsabilidad laboral, limitación de tiempo para realizar el trabajo y no poder realizar el trabajo como al individuo le gustaría.), el Factor II (competitividad laboral, relación con los demás compañeros y jefes, desorganización laboral, supervisión constante del tiempo, interrupción constante del ritmo de trabajo, falta de alicientes, poca posibilidad de ascenso laboral, recibir constantes reproches, inseguridad en el puesto y falta de reconocimiento laboral.) y el Factor III (etapa de preparación profesional, llegar tarde al trabajo, inseguridad en el puesto, no conseguir los objetivos, fracaso profesional, éxito alcanzado, el futuro profesional, incorporarse al trabajo después de vacaciones y la cercanía a la jubilación.)

Después de obtener la información con éste instrumento, se analizó e interpretó los resultados; apoyándonos en la información obtenida de las entrevistas que se realizó a 3 personas (jefes directos del personal operativo) para comprender cómo el estrés laboral visto como un riesgo psicosocial, se encuentra en el personal operativo; tomando como referencia a los factores I, II, III del test.

Posteriormente, se elaboró las conclusiones claras y objetivas del tema, para determinar las inquietudes de los empleados y los programas de acción y prevención que sean necesarios.

Finalmente, con la identificación clara de los estresores organizacionales y la presencia de estrés laboral, se desarrolló un programa sobre el manejo de estrés laboral como acompañamiento a las labores del personal operativo, de acuerdo a la necesidad y los recursos existentes en un Hotel de Quito. El programa propuesto permitirá generar herramientas para mejorar la gestión interna tanto para el personal operativo como para los jefes encargados de los mismos.

5.1 Tipo de Diseño y Enfoque

La investigación se basa en el diseño descriptivo, al relatar cómo se encuentra el fenómeno del estrés y cuáles son las causas del mismo en la actualidad en el personal operativo. Y, tiene además un enfoque cuantitativo por la utilización, cuantificación y análisis del test. A su vez, se realizó la aplicación de entrevistas para conocer mejor el fenómeno existente en los empleados operativos.

5.2 Muestra/ participantes

Para la realización de esta investigación se tomó en cuenta al universo que corresponde a todo el personal operativo de un Hotel de Quito, excluyendo al personal de seguridad (tres personas) por sus horarios de trabajo de 12 horas. El universo comprende 34 personas:

- Cocina - 13 personas,
- Restaurante - 9 personas,
- Camareras – 7 personas,
- Mantenimiento - 3 personas,
- Lavandería - 2 personas.

Divididos en hombres y mujeres que trabajan en horarios rotativos (mañana y tarde); existiendo 22 hombres que corresponde al 64.70% de la población y 12 mujeres que corresponde al 35.29% de la población, obteniendo el total de 34 personas que equivalen al 100% de la población que fueron tomadas en cuenta para esta investigación.

En cuanto a las edades podemos decir: desde 19 años de edad a 56 años de edad. Los hombres tienen edad promedio: 34.22 años de edad. En las mujeres la edad promedio es de: 39.83 años. Existe una persona con habilidades

especiales con un porcentaje del 33% de discapacidad, la cual tiene el carnet de Conadis.

Los estudios o títulos académicos del universo y personal con habilidades especiales son:

Tabla 2: Escolaridad del personal operativo del Hotel de Quito.

Mujeres	Secundaria.	11 personas.
Hombres	Primaria:	4 personas.
	Secundaria:	17 personas.
	Universidad:	2 personas.

El Universo reside en la ciudad de Quito, predominantemente en el sector del Norte y Sur de Quito.

5.3 Recolección de datos

Para llevar a cabo el proceso de esta investigación de acuerdo a los objetivos planteados se aplicó la Escala de Apercepción de Estrés Socio laboral “EAE-S”, que es uno de los test que mide la presencia del estrés por factores laborales de acuerdo a su intensidad e incidencia.

El autor del test es J.L. Fernández Seara y Mielgo Robles y está estandarizado para la población de América Latina, por lo que es confiable y válido. Su aplicación se da en una población que tiene un rango de edad entre los 18 a los 85 años, sin importar el género. Su aplicación puede ser individual o grupal.

Los objetivos del test están enfocados al tema de investigación, es decir, conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes a lo largo de la vida del sujeto en relación al trabajo, apreciar la intensidad de

cada uno de los factores que ha vivido o que vive; y conocer cuanto afecta al individuo los sucesos estresantes del trabajo.

La estructura del test estudia la presencia de estrés laboral con 50 ítems con la temática del análisis de trabajo y su contexto. Adicionalmente, se analiza todo lo relacionado con el individuo y los tres factores organizacionales: trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación de la persona con el trabajo. (J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles, Test Escala de Apreciación del Estrés, 1996).

Con relación a la confiabilidad del test, Fernández Seara y M. Mielgo Robles levantaron los índices de fiabilidad. Dichos valores se realizaron a partir de un re test con una separación de 15 a 30 días, y la revisión de resultados se analizó con la fórmula de Spearman- Brown. La muestra fue de 327 participantes, en donde se encuentra que la Escala de Apercpección de Estrés Socio laboral la confiabilidad es alta.

Posterior a la aplicación del test, se analizó de manera global si existe estrés laboral y el nivel de intensidad de acuerdo a hechos actuales y pasados; además, su porcentaje en cuanto a la presencia de estrés laboral de hechos actuales y pasados. Se detalló un análisis específico de los factores I, II y III; para determinar cuál de ellos es el predominante de acuerdo a los resultados palpables del test aplicado. Con ese resultado se estructuró la siguiente herramienta que fueron las entrevistas.

Se realizó 3 entrevistas a los jefes directos del personal operativo para profundizar y comprender desde la perspectiva de jefaturas cómo se están tratando los temas de estrés laboral a partir de los resultados del test (factor I, II y III) y sus factores estresores predominantes. Las dimensiones a indagar en las entrevistas fueron específicamente en relación a los factores que mide el test, siendo para esta investigación el factor II (contexto laboral) el de mayor incidencia, por los resultados obtenidos en cuanto a intensidad y presencia actuales. Se tomó en cuenta conceptos claves de éste factor: competitividad laboral, relaciones con los demás, desorganización laboral, cambios laborales,

reproches de los jefes, supervisión, inseguridad laboral, pérdida de autoridad, falta de reconocimiento en el trabajo, falta de alicientes, ausencia de la posibilidad de ascensos, interrupción constante del ritmo de trabajo.

Al obtener esta información clara y concisa nos permite crear un plan de contingencia y de manejo de estrés laboral para el personal operativo del Hotel de Quito.

5.4 Procedimiento

Como parte del procedimiento de investigación, el contacto y la manera de involucramiento con la muestra es un paso esencial para obtener la información deseada. En un Hotel de Quito, donde se realizó esta investigación se pudo adquirir todos los datos de interés para este estudio sin resistencias considerables por parte del grupo, al haber sido la investigadora parte del equipo administrativo de trabajo del Hotel en donde realicé mis prácticas pre profesionales por el período de 2 meses y me permitió conocer la actividad que realizan los colaboradores, así como los problemas que se generan por sus condiciones de trabajo.

En cuanto a la aplicación del test:

Uno de los jefes directos del personal operativo, con el que se realizó las prácticas pre profesionales en el año 2011, organizaba al personal de restaurante/ cocina y destinó un espacio para realizar a cabalidad el test. Sin embargo hubo cierta resistencia por parte de algunas personas al tratar temas del trabajo y la duda que se generó fue de que si esa información será tomada como amenaza.

Se realizó *rapport* antes de cada aplicación aclarando que son temas confidenciales con fines académicos y de titulación de la investigadora; disminuyendo la ansiedad por parte de los empleados operativos y dando pauta al conocimiento de la realidad del trabajo que realizan, según los tres factores del test.

Para esta investigación fue necesario acudir al establecimiento donde opera el personal operativo, más veces de las planificadas por las demandas de la institución misma. En un inicio la aplicación del test se programó por las 5 áreas de trabajo; en grupos de tres personas de acuerdo al horario permitido y la disponibilidad del personal; sin embargo, al observar que se les dificultaba leer y entender los apartados del test, se modificó el programa de recolección de datos de forma grupal a individual. Se estimó un tiempo de 20 minutos por cada persona, no obstante la aplicación del test tomó alrededor de 45 a 60 minutos.

En áreas de trabajo como cocina y camareras tomó más tiempo del estimado por los horarios de los empleados, la disponibilidad de la jornada de trabajo y el tiempo libre. Los días domingo, fue uno de los días a utilizar pues no había mucha demanda ni presión de tiempo.

En áreas de mantenimiento y lavandería no hubo complicaciones pues al terminar la jornada pudieron completar el test si presión alguna.

En cuanto a las entrevistas a los 3 jefes directos:

Con los tres jefes directos del personal operativo del Hotel, se había tenido contacto anteriormente a esta investigación facilitando el proceso de confianza y armonía entre el entrevistado y la entrevistadora.

El tiempo que se destinó por cada entrevista fue de una hora por persona para recabar toda la información requerida. Los tres jefes tuvieron apertura y predisposición de ayuda, utilizando aproximadamente 45 minutos por cada uno. En una de las entrevistas hubo algunas interrupciones que lentificaron el proceso de entrevista en sí, se pudo observar que la persona entrevistada no comprendía las preguntas teniendo que repetir un par de veces.

Se utilizó una grabadora de voz para no obviar detalles de la entrevista y utilizar toda la información de manera adecuada evitando la adición de

información por parte de la entrevistadora y la facilitación de la categorización de las mismas.

5.5 Análisis de datos

Para esta investigación descriptiva con enfoque cuantitativo, se utilizó el test de Apercepción de estrés- socio laboral y se realizó entrevistas. En cada método de recolección de datos que se utilizó se aplicó técnicas de análisis que permitan la comprensión de cada uno de ellos y a su vez, permitan el procesamiento adecuado de las mismas.

Respecto al Test “EAE-S”:

Cada pregunta del test consta de tres partes: Presencia (sí – no), Intensidad (3, 2, 1,0) y el tiempo (actual o pasado). Para obtener un centil e interpretación del test se debe obtener el total de preguntas que fueron respondidas con un SI, sin tomar en cuenta el tiempo: actual ó pasado. Y, el total de puntuación de intensidad se hace referencia específicamente al tiempo: actual ó pasado.

¿Cómo obtener resultados del test “EAE-S”?

- Todas las respuestas contestadas “NO” son anuladas.
- Se obtiene los valores parciales de factores estresantes, contestadas “SI” en el tiempo Actual.
- Se obtiene los valores parciales de factores estresantes, contestadas “SI” en el tiempo Pasado.
- Se obtiene un total de preguntas respondidas “SI”, que equivale la presencia de estrés laboral, sobre 53 preguntas que tiene el test.
- Se obtiene valores parciales de intensidad de hechos actuales sumando los puntos de intensidad (3, 2, 1, 0).

- Se obtiene valores parciales de intensidad de hechos pasados sumando los puntos de intensidad (3, 2, 1, 0).
- Se suma las puntuaciones de intensidad (3, 2, 1, 0) actuales y pasados obteniendo el total de intensidad.
- El valor que se obtuvo de total de intensidad nos da referencia en la tabla No. 5 de Baremos de intensidad total de la Escala "S", donde encontramos el centil correspondiente. (Fernández, S.J.L. y Mielgo, R.M., 1996, p.13)
- Con el dato de centil perteneciente a la tabla de Baremos de intensidad total de la Escala "S" nos da la interpretación del test, que es el siguiente:

TABLA 3: Baremos del test "EAE-S".

Centil:	Interpretación:
95-90	Muy Alto
75-55	Alto
50	Normal
45-30	Bajo
25-may	Muy Bajo
<p> La intensidad de los factores estresantes se cuenta según el centil.</p> <p> Los acontecimientos estresantes señalados por el evaluado como más intensos, especialmente los actuales.</p>	

Fuente: Fernández, S.J.L. y Mielgo, R.M., 1996, p.13

5.5.1. SINTESIS DE LOS RESULTADOS INTEGRATIVOS DEL TEST "EAE-S"

Al obtener el total de intensidad, total de presencia de hechos actuales y pasados, el centil y la interpretación de los 34 test aplicados, se realizó el siguiente análisis para dilucidar cuál de los dos hechos (actuales ó pasados) predominan en los evaluados al presentar estrés laboral; y a su vez clasificar y ponderar las interpretaciones.

- Inicialmente se toma los datos de los hechos actuales y al terminar de obtener el total de intensidad y presencia, posteriormente se toman los datos de hechos pasados.
- De cada test aplicado se sintetiza la información agrupando y obteniendo el valor de cuántas preguntas el evaluado respondió con intensidad 3, 2, 1, 0 multiplicando ese valor por la intensidad marcada.

Por ejemplo: el evaluado contestó en total 12 preguntas con intensidad 3; 6 preguntas respondió con intensidad 2; 1 pregunta respondió con intensidad 1 y ninguna pregunta con intensidad 0. Para obtener el valor total de intensidad, se multiplica:

$$12*3= 36; \quad 6*2= 12; \quad 1*1= 1$$

Para obtener el total de intensidad se suma $36+12+1= 49$; siendo 49 en la tabla de interpretación estrés laboral normal.

- Se suma el número de respuestas, sin importar la intensidad, obteniendo el total de presencia.

Por ejemplo: el evaluado respondió 19 preguntas, total de presencia: 19.

➤ El mismo proceso para ambos hechos: actuales y pasados.

- Al completar los datos de total de intensidad y presencia de hechos actuales y pasados, se suman los dos datos y se obtiene un total; que se deriva en un centil.
- El centil, da la pauta a la interpretación ubicada en la tabla No. 5 de los baremos de intensidad total de escala "S" de la p. 13 del Test EAE.
 - ❖ Al realizar la síntesis de los 34 test aplicados, a continuación se realiza la suma de los hechos ACTUALES:

Se toma en cuenta toda la escala de Intensidad : 3, 2, 1, 0

Total de intensidad: la multiplicación de la intensidad con el número de respuestas de cada test; y la suma de de intensidad de los 34 tests aplicados.
Total de presencia: la suma de todas las presencias de los 34 tests aplicados.

- ❖ A continuación se realiza la suma de los hechos PASADOS:

Se toma en cuenta toda la escala de Intensidad : 3, 2, 1, 0
Total de intensidad: la multiplicación de la intensidad con el número de respuestas de cada test; y la suma de intensidad de los 34 tests aplicados.
Total de presencia: la suma de todas las presencias de los 34 tests aplicados.

- ❖ Como último paso se calcula el promedio de hechos ACTUALES y PASADOS.

Total de intensidad: al obtener el total de intensidad se divide el resultado para el número de test aplicados, obteniendo el promedio de intensidad. Se observa el resultado tanto del promedio como del valor neto de hechos pasados y actuales notando cuál de los dos hechos predominan en cuanto a intensidad.
Total de presencia: al obtener el total de presencia, se divide el resultado para el número de test aplicados obteniendo el promedio de presencia. Estos resultados permiten observar cuál de los hechos predomina en presencia (actual o pasado).

- Con esta información analizada, se procede a ponderar las interpretaciones.
- Se realiza la medida de tendencia central para observar si se cumplió o no la hipótesis.

5.5.2. SÍNTESIS DE RESULTADOS DEL TEST “EAE-S” POR FACTORES I, II, III

Para la realización del análisis por factores se toma solamente los datos y valores de las interpretaciones correspondientes a estrés laboral alto y estrés laboral muy alto de acuerdo a los resultados del test aplicado.

Además de las interpretaciones mencionadas con base a la aplicación del test resuelto, se toma solamente resultados del test con estrés laboral ACTUAL, ya que, en el cuadro de síntesis integrativo arrojó resultados a ser tomados en cuenta para continuar con el análisis de datos.

- Se toma las preguntas correspondientes de cada factor.
- Se analiza por separado el número de pregunta, la pregunta y la intensidad marcada por el evaluado (3, 2, 1, 0) de cada factor.
- Se suma cuántas preguntas obtuvieron el puntaje de intensidad 3, 2, 1, 0 de acuerdo a las preguntas del factor específico. Esto permite conocer objetivamente qué factor (I, II, III) tiene mayor intensidad y presencia.
- El mismo proceso se realizó en los tres factores adquiriendo el factor organizacional predominante que causa mayor estrés laboral con su intensidad correspondiente.

Todo este proceso fue realizado con el programa de Excel permitiendo adquirir los resultados, los promedios y los totales; a su vez, obtener gráficas y cuadros de resultados.

Respecto a las entrevistas:

Al realizar las tres entrevistas fue necesario grabar la información para analizarla posteriormente.

Al tener toda la información dada se realizó:

1. La transcripción exacta de cada entrevista con detalles gramaticales y expresiones de los tres entrevistados.
2. Se separó las dimensiones de la entrevista (formato obtenido después de los resultados del test) en categorías.
3. En cada categoría se agrupó lo que fue mencionado al respecto de cada tema por parte de los entrevistados.
4. Se analiza como la jefatura está realizando su gestión de acuerdo a lo que genera mayor estrés laboral, según los resultados obtenidos de los empleados operativos de un Hotel de Quito.
5. Se canaliza qué aspecto se puede trabajar de manera emergente con la información dada de las entrevistas.

6. RESULTADOS

Toda investigación al terminar su proceso de recolección de información del objeto de estudio y al comprender cómo se encuentran los hechos actualmente, se accede a la presentación de resultados.

En esta fase es necesario contrastar la información hallada con los objetivos planteados y, a su vez, al ser una investigación cuantitativa, contrastar con la hipótesis presentada en esta investigación.

Analizaré primeramente por hechos, pasados o actuales y su intensidad más significativa. Posterior a esto analizaré los aspectos sobresalientes de los hechos actuales y de acuerdo a la presencia de estresores organizacionales en

general cuál es el más dominante. Ulterior a esto, se correlacionará los resultados con las entrevistas realizadas.

En relación a **hechos pasados** podemos ver que la intensidad de los mismos no fue alta, al obtener una media de 2.11 en la intensidad 2. El total de presencia de estrés laboral fue de 134 con una media de 3.94.

Esto determina que en total de intensidad de estrés laboral en hechos pasados fue de una media de 8.61 que no es alta en relación a los datos obtenidos en los hechos actuales.

En **hechos actuales** la intensidad significativa con una media de 6.94, en intensidad 1 la media es de 5.76 y la intensidad 3 con una media de 6.29. El total de *intensidad* de hechos actuales es de 1309 con una media de 38.9 que determina que la intensidad de hechos que causan de estrés laboral es más alta que en el pasado. El total de *presencia* en hechos actuales es de 643 con una media de 18.94, presentando mayor estrés laboral.

En relación a los factores que causan estrés laboral en el personal operativo del Hotel de Quito, respecto a las 10 personas que presentan estrés laboral alto y muy alto podemos decir que:

a) Factor I: trabajo en sí mismo.

Los factores con mayor intensidad actualmente son: sobrecarga de trabajo, excesiva responsabilidad y limitación de tiempo para realizar el trabajo con una intensidad de 3 sumando un total de 17 puntos.

b) Factor II: contexto laboral.

En este factor se pudo observar que con intensidad 2 se obtuvo un total de 22 puntos; y con intensidad 3 se obtuvo un total de 34 puntos. Esto quiere decir que hay situaciones del contexto laboral que les preocupa mayormente y los factores con mayor puntaje son: interrupción constante de labores, falta de reconocimiento, reproches de jefes, y pocas posibilidades de ascenso laboral.

c) Factor III: relación de la persona con el trabajo.

En este factor se encontraron puntajes parecidos en cuanto a la intensidad 2 y 3. Con intensidad 2 con un puntaje total de 25; y en la intensidad 3 con un puntaje total de 22. Esto manifiesta que las personas han sabido sobrellevar situaciones de preocupación y angustia en temas de preparación profesional en cuanto al trabajo que realizan y que en el pasado afrontaron situaciones de mayor estrés.

La presencia de estrés laboral es de una media de 18.91, que equivale a un estrés laboral en general manejable y que involucra un reajuste de dirección para la estabilidad del personal. En sí no hay un estrés laboral que desemboque en agotamiento profesional.

La interpretación general y global sobre el estrés laboral tomado del test "EAE-S" y sus tres factores son:

- 2 personas presentan estrés laboral MUY ALTO
- 8 personas presentan estrés laboral ALTO
- 9 personas presentan estrés laboral BAJO
- 15 personas presentan estrés laboral MUY BAJO.

En cuanto a porcentajes podemos obtener:

- ✓ 2 personas: 5.88% muy alto
- ✓ 8 personas: 23.53% alto
- ✓ 9 personas: 26.47% bajo
- ✓ 15 personas: 44.11% muy bajo.

Paralelamente a estos resultados numéricos, se acudió a otra herramienta de recolección de datos: las entrevistas. Éstas permitieron conocer como las jefaturas manejan aspectos laborales que genera estrés laboral (factor II) en el personal operativo del Hotel. Dentro de los aspectos que se mencionan, los de mayor importancia para la investigación fueron:

Relación jefe- colaborador:

En una de las entrevistas se menciona que para la jefatura es importante que sepan quién es el líder y los límites; que sepan que no pueden hacer lo que ellos quieran a menos que el jefe lo apruebe. Menciona que el beneficio del grupo es el fin.

Relación entre compañeros del área:

En las tres entrevistas se menciona que existen diferencias personales entre los compañeros de 2 áreas y que no se han logrado manejar correctamente; puesto que a ningún nivel de autoridad se ha trabajado en esos aspectos.

Competencia laboral:

En las tres entrevistas con las jefaturas se manifiesta que existen comentarios falsos entre compañeros creando un ambiente de competencia y no de compañerismo. También se indica que si pueden hacer daño a los compañeros, lo harían, esto es la competencia desleal.

Motivación:

En dos entrevistas se indica que no hay motivación de desarrollo interno, no hay posibilidad de ascenso ni de crecimiento profesional. Una de las jefaturas manifiesta que ella no va a renunciar y no propone soluciones sobre el tema.

También un jefe anuncia que a los colaboradores que trabajan por mucho tiempo en las instalaciones del Hotel no les van a dar la oportunidad de ascender, pues preferirán contratar a alguien más antes que darles una oportunidad de crecimiento; esto se deriva de que se considera que el personal operativo no está capacitado lo suficiente para desenvolverse en una jefatura.

Capacitación:

Así mismo se comenta que las últimas capacitaciones a las que asistieron fue hace 2 años, en el sector de atención al cliente. En el sector de camareras se

manifiesta que nunca han tenido capacitaciones y que la certificación que obtuvieron de Capacitur finalizó hace algún tiempo. De igual manera, opina una jefatura que a todo el personal le hace falta capacitaciones y que nunca se ha planificado para todos por igual.

A continuación se muestra en la tabla No. 1 la síntesis Integrativo de los resultados del test "EAE-S", que nos permitirá tener una idea global de cómo los empleados se sienten en cuestión del estrés laboral que experimentan en su trabajo.

TABLA N.4: Síntesis Integrativo De Los Resultados Del Test “Escala Apreciación De Estrés Laboral”

No:	ACTUALES						PASADOS						TOTAL	Centil	Interpretación.
	3	2	1	0	Total de intensidad	Total de presencia	3	2	1	0	Total de intensidad	Total de presencia			
1	12	6	1	0	49	19	3	2	0	0	13	5	62	55	Alto
2	2	3	16	0	28	21	0	4	1	0	9	5	37	25	muy bajo
3	13	3	1	0	46	17	2	0	1	0	7	3	53	45	Bajo
4	10	8	1	0	47	19	3	3	0	0	15	6	62	55	alto
5	5	13	2	0	43	20	5	1	0	0	17	6	60	55	alto
6	15	13	5	0	76	33	4	1	1	0	15	6	91	90	muy alto
7	4	7	4	0	30	15	2	1	0	0	5	3	35	15	muy bajo
8	0	8	6	0	22	14	1	6	0	0	15	7	34	15	muy bajo
9	1	5	6	0	19	12	1	2	0	0	7	3	26	5	muy bajo
10	2	9	5	0	26	16	2	2	2	0	12	6	41	30	bajo
11	1	3	10	0	29	14	0	0	2	0	2	2	31	10	muy bajo
12	6	6	5	0	35	17	0	0	0	0	0	0	35	15	muy bajo
13	0	6	10	0	22	16	3	4	0	0	17	7	39	25	muy bajo
14	2	9	7	0	31	18	2	3	0	0	12	5	43	30	muy bajo
15	1	11	3	0	28	15	1	3	2	0	11	6	39	25	muy bajo
16	3	3	7	0	22	13	1	2	2	0	9	5	31	10	muy bajo
17	3	6	8	0	29	16	0	0	0	0	0	0	29	10	muy bajo
18	2	5	6	0	22	13	1	2	0	0	5	3	27	5	muy bajo
19	4	2	6	0	25	12	0	0	3	0	3	3	28	5	muy bajo
20	5	12	3	0	41	20	2	3	0	0	12	5	53	45	bajo
21	4	5	11	0	31	19	1	5	0	0	13	6	44	40	bajo
22	12	12	7	0	67	31	2	1	0	0	8	3	75	70	alto
23	20	7	0	0	74	27	0	2	0	0	4	2	78	75	alto
24	22	5	8	0	84	35	2	0	1	0	7	3	91	90	muy alto
No:	ACTUALES						PASADOS						TOTAL	Centil	Interpretación.
3	2	1	0	Total de intensidad	Total de presencia	3	2	1	0	Total de intensidad	Total de presencia				
25	13	5	2	0	51	20	0	5	0	0	10	5	61	55	alto
26	11	11	0	0	55	22	0	5	0	0	10	5	65	60	alto
27	1	8	12	0	31	21	1	0	4	0	7	5	38	25	bajo
28	9	6	2	0	41	17	2	0	0	0	6	2	47	40	bajo
29	7	7	5	0	40	19	1	0	0	0	3	1	43	30	bajo
30	2	13	3	0	35	18	1	1	2	0	7	4	42	30	bajo
31	3	1	10	0	21	14	3	0	0	0	9	3	30	10	muy bajo
32	1	3	10	0	19	14	3	1	0	0	11	4	30	10	muy bajo
33	3	8	13	2	38	25	0	3	0	0	6	3	44	35	bajo
34	12	7	2	0	52	21	2	0	0	0	6	2	58	55	alto
Total:	214	236	196	2	1309	643	53	72	21	0	293				134
Promedio	6,29	6,94	5,76	0,05	38,9	18,91	1,55	2,11	0,61	0	8,61	3,94			

A continuación se ilustrará en la figura #1 la relación de aumento de estrés laboral entre hechos pasados y actuales con respecto a la intensidad y la presencia de estrés laboral.

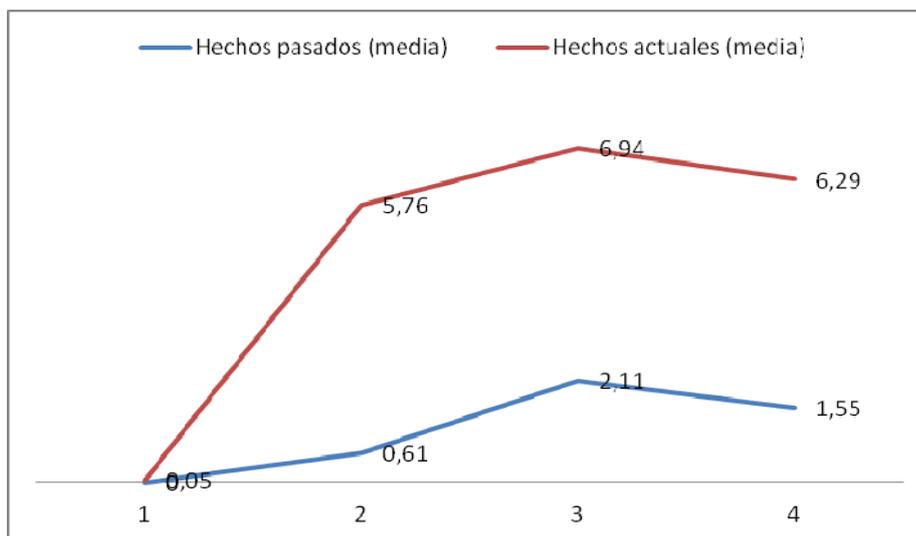


Figura #1: Intensidad de estrés laboral en el personal operativo.

En la figura podemos notar que la intensidad de estrés laboral en hechos actuales es mayor en relación a hechos pasados. En hechos actuales vemos que la intensidad 1 obtiene un 5.76%; intensidad 2 obtiene 6.94% y en intensidad 3 obtiene 6.29%. En hechos pasados acota valores en cuanto a la intensidad 1 con un valor de 0.61%, con intensidad 2 con un valor de 2.11% y con intensidad 3 con un valor de 1.55%.

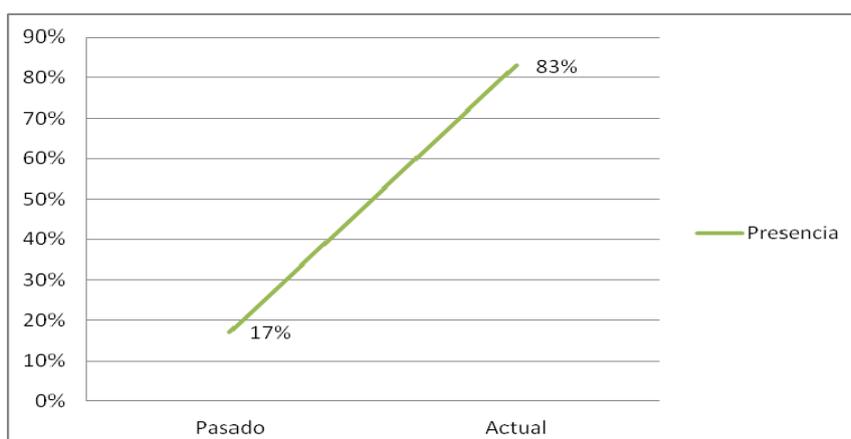


Figura #2: Presencia de estrés laboral en el personal operativo.

En cuanto a la presencia de estrés laboral podemos observar que en hechos pasados existe un porcentaje de 17%, mientras que en hechos actuales el

porcentaje es de 83%. Estos datos son obtenidos por la suma de la presencia de estrés laboral de hechos actúales y pasados de todos los test aplicados, se suma los dos valores y finalmente se obtiene el porcentaje de presencia de estrés laboral.

Por último, en este análisis general se puede observar que los hechos actuales poseen aspectos sobresalientes a ser analizados de acuerdo a la presencia de estrés laboral, y con ello cuál es el dominante. La intensidad más común en el personal operativo es de "2" (dos) entendiéndose que son hechos que causan y movilizan incertidumbre y angustia en el trabajo que realizan diariamente. Los aspectos que causan mayor ansiedad son de *origen organizacional* y están relacionados con las *condiciones del trabajo*, dando a conocer que hay falencias en cuanto a la *dirección del mismo*.

En la figura #3 se ilustra que la presencia de estrés laboral en el personal operativo de un Hotel de Quito tiene un 44.11% de estrés laboral muy bajo, el 26.4% presenta estrés laboral bajo, el 24% presenta estrés laboral alto y por último el 6% presenta estrés laboral muy alto.

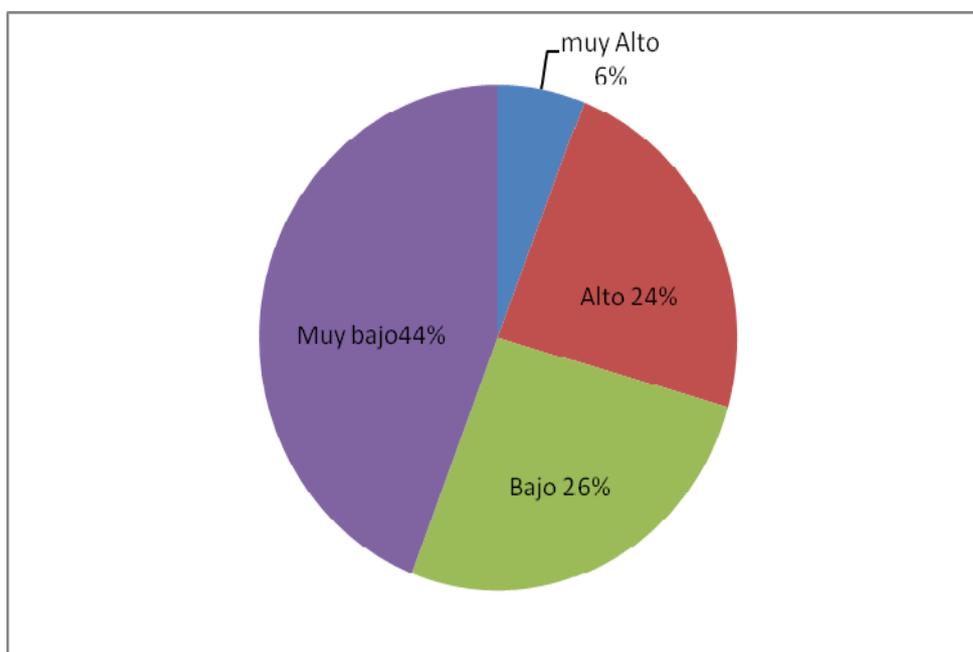


Figura #3: Presencia de Estrés Laboral.

Datos a ser tomados en cuenta para esta investigación, equivale a Estrés laboral alto y muy alto presentado en el gráfico siguiente:

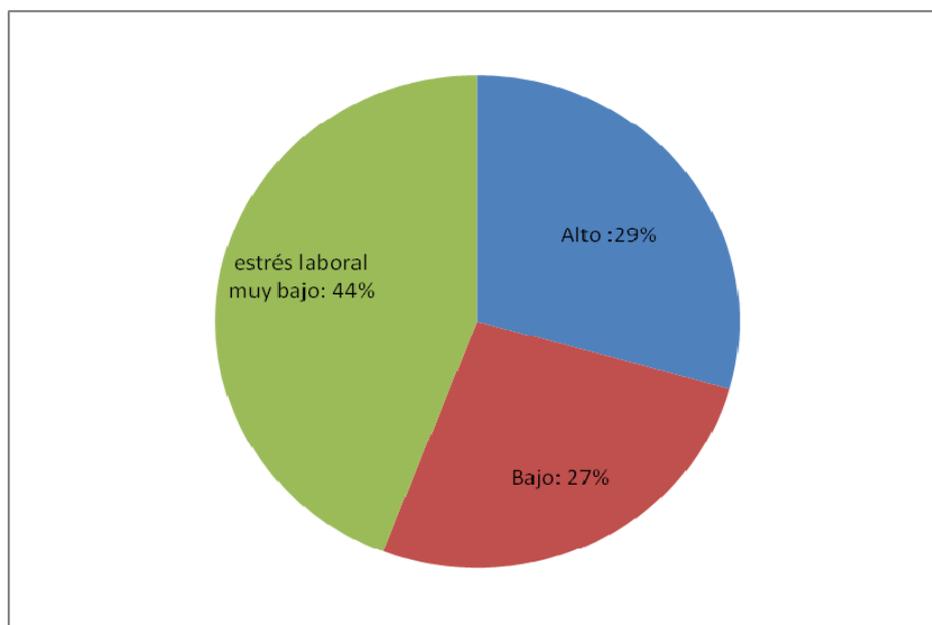


Figura #4: Estrés Laboral: alto, bajo, muy bajo.

6.1. RESULTADOS DEL TEST “EAE-S” POR FACTORES I, II y III.

En el análisis Integrativo de los resultados del test nos arrojó una información clave: los porcentajes del universo con presencia de estrés laboral alto /muy alto y la intensidad global que el personal presenta estrés laboral.

Son 2 personas que presentan estrés laboral muy alto, y 8 personas presenta estrés laboral alto: la suma de las dos equivale al 29.4 % del personal operativo, que es el personal con el que se trabajará para efectos de esta investigación.

Para obtener los datos de este cuadro por factores se tomó a las 10 personas con estrés laboral alto y muy alto; y se analizó por factor la intensidad, sumando cuántas personas tienen intensidad 3 una pregunta determinada del factor a ser analizado. De esta manera se logró obtener este cuadro integrativo de la información por factores estresores laborales.

El cuadro presente está dividido en tres factores que analiza este test, cada factor tiene sus preguntas específicas y determina claramente la intensidad de 0 a 3. De esta manera se podrá observar notablemente ¿Cuál de los tres factores tiene mayor presencia e intensidad de estrés laboral en el personal operativo?

Los tres factores a ser tomados como base de esta investigación son:

- Factor I (sobrecarga de tareas y funciones laborales, tipo de trabajo, horario de trabajo, ritmo de trabajo, excesiva responsabilidad laboral, limitación de tiempo para realizar el trabajo y no poder realizar el trabajo como al individuo le gustaría.)
- Factor II (competitividad laboral, relación con los demás compañeros y jefes, desorganización laboral, supervisión constante del tiempo, interrupción constante del ritmo de trabajo, falta de alicientes, poca posibilidad de ascenso laboral, recibir constantes reproches, inseguridad en el puesto y falta de reconocimiento laboral.)
- Factor III (etapa de preparación profesional, llegar tarde al trabajo, inseguridad en el puesto, no conseguir los objetivos, fracaso profesional, éxito alcanzado, el futuro profesional, incorporarse al trabajo después de vacaciones y la cercanía a la jubilación.)

A continuación se presenta un cuadro de síntesis sobre los resultados obtenidos del test "EAE-S" con respecto a los 3 factores que se toman en cuenta para el fin de esta investigación:

TABLA N. 5: Resultados del test por factores.

Factor I Trabajo en sí mismo:	Intensidad			
	0	1	2	3
14.Sobrecarga tareas	-	2	2	3
15.Tipo de trabajo	-	1	-	2
16.Horario de trabajo	-	1	-	2
17.Ritmo de trabajo	-	1	-	2
22.Excesiva responsabilidad	-	2	4	3
26.Limitación de tiempo	-	1	5	3
30.No poder realizar el trabajo	-	-	2	2
Total:	-	8	13	17
Factor II Contexto Laboral:	0	1	2	3
8. Competitividad laboral.	-	1	1	3
13. Relaciones con los demás.	-	-	2	3
19. Desorganización laboral.	-	-	2	2
20. Supervisión.	-	1	1	1
21.Interrupción constante	-	1	4	5
24.Falta de alicientes	-	-	-	6
27.Pocas posibilidades de ascenso	-	1	2	4
28. Reproches de jefes.	-	1	4	3
29.Cambios laborales	-	-	1	1
32. Inseguridad laboral.	-	1	2	-
42. Falta de reconocimiento.	-	1	2	6
Total:	-	7	22	34
Factor III Relación persona con el trabajo:	0	1	2	3
4.Preparación Profesional	-	-	3	4
12.Llegar tarde al trabajo	-	2	3	3
32. Inseguridad laboral.	-	1	2	-
43.No conseguir objetivos	-		2	7
44.Fracaso profesional	-		2	1
45.Exito profesional alcanzado	-	1	3	-
46.Futuro Prof.	-		4	3
49.Etapa de regreso vacaciones	-	2	2	2
50.Cercanía jubilación	-	2	4	2
Total:	-	8	25	22

- ✓ En el factor I (trabajo en sí mismo) podemos ver que la intensidad más alta es 3, con un total de 17.
- ✓ En el factor II (contexto laboral) es el que posee el más alto nivel de intensidad 3 entre los tres factores; con un total de 34.
- ✓ En el factor III (relación de la persona con el trabajo) predomina la intensidad 2 con una suma de 25.

Categorización de las entrevistas- Factor II

Esta información es el extracto de las entrevistas realizadas que muestran ciertos factores del contexto laboral que están causando estrés laboral en el Hotel, con relación a los resultados del test "EAE-S", factor II.

Dichas entrevistas permiten profundizar la comprensión de los factores organizacionales, de acuerdo a las necesidades percibidas.

TABLA N. 6: Categorización De Entrevistas.

Comunicación:
<p>Comunicación directa y personal... cuando amerita por medio de escritos... (primera entrevista)</p> <p>... En forma escrita porque nos olvidamos, no hay nada mejor que esa comunicación.(segunda entrevista)</p> <p>Las formas de comunicación: Verbal y directamente... En el caso que hay que resolver algo en grupo reúno a todo el personal y doy la idea, acepto ideas, entre todos nos ponemos de acuerdo y sacamos una conclusión del grupo, respuestas para lo que se necesite. Pero si un empleado tuvo algún problema yo me comunico independientemente. (tercera entrevista)</p>

Relación jefe- colaborador:
<p>Básicamente de mucho respeto, ya que estoy consciente de que si no hay respeto no hay liderazgo, que si no hay entusiasmo en el trabajo peor aún. Estoy consciente de que la única manera de poder desarrollar el ambiente laboral en paz y que funcione es con respeto, sin respeto no funciona nada... Aunque el chef como los capitanes se les ha dado las mismas directrices ya sea en lo funcional y en lo personal, y en todo lo que ellos</p>

tengan por tratar desarrollar en lo profesional. (primera entrevista)

Es cordial, ante todo pero bastante formal... me ha funcionado mejor el estar siempre o mejor dicho que conozcan que hay un líder, que conozcan y sepan que no pueden desbandarse porque siempre hay las propias opiniones y sugerencias que van en dirección al beneficio personal y no en beneficio del grupo... (segunda entrevista)

Yo en lo personal creo que no hay problema se les ve que les gusta trabajar, que están preocupados por hacer algo. De lo que yo encontré a lo que están ahora, es muy diferente. Por ese lado yo creo que no hay problema... Es una relación de que se mantiene los parámetros de la relación de trabajo, pero tampoco es de faltar el respeto. ...Los parámetros bien claros. De respeto pero bien, o sea un punto ellos hasta un punto Yo. (tercera entrevista)

Relación entre compañeros del área:

Decir que es óptima sería engañarnos porque como en toda relación laboral, no todos están de acuerdo con las decisiones que se tomen, no todos comparten el mismo criterio... A mucha gente hay que incentivarle a que ame el trabajo, que quiera al trabajo, que valore su profesión y que no lo vea solamente como un medio para adquirir lo económico y nada más... Si me preocupa bastante por ese lado de que ellos tengan esas aspiraciones y que traten de no verse como simples empleados sino como personas que valoren y se vean autosuficientes. (primera entrevista)

También le puedo decir que es cordial, con bastantes problemas que son netamente personales que no se han podido limar fácilmente.(segunda entrevista)

...estamos bien...Hoy yo les veo que están bien, se llevan bien. Conversan, se ayudan. Si el uno tiene algún problema el otro trata de ayudar y así se complementan, no creo que tengan ningún problema. (tercera entrevista)

Competencia laboral:

...Cuesta mucho luchar contra los chismes... si hay competencia laboral en mi área pero no de la sana sino de la que quiere se crea una carrera entre compañeros de trabajo para ver quien se equivoca más rápido. (primera

entrevista)

Hay cierta competencia pero de otra forma que va más hacia el recurso humano... Varios intentos de diferentes formas, desde reuniones grupales hasta personales... la conclusión a la que yo puedo llegar es que cada uno ya nos conocemos como somos, nuestras debilidades y fortalezas... Lo que me ha dado muy buenos resultados es que trato de resaltar aspectos positivos y dejar lo negativo combatiéndolo. No siempre ensalzando sabiendo que hay muchas cosas por mejorar... (segunda entrevista)

...Cada uno tiene cierta especialidad, que mejor lo hace... yo les trato de profundizar mejor, los trato de dar ese trabajo específico... yo mismo les hago que se hagan expertos en su tema... no hay competencia porque todos hacen. (tercera entrevista)

Desempeño/ organización laboral:

La evaluación nuestra es a diario, si yo designo a una persona que atienda a tal o cual evento entonces el formato nuestro es la satisfacción del cliente... Es el desempeño en sí, claro que no es el mismo todos los días, muchas veces son las felicitaciones otras veces son las quejas o sugerencias del cliente... Todo ese resultado nos arroja luego para poder decir nos fue bien, y eso es del día a día, hoy estamos bien, mañana mucho mejor y eso se ve gracias a los errores y faltas por distracciones.

...Porque en realidad uno no está seguro a lo que viene, sabe a que hora entra pero no sabemos la hora a la que salimos, por atender las necesidades a las que estamos aceptando y trabajando para. Ya sea por el contrato de trabajo al que aceptamos con toda la voluntad y más que nada por el tipo de trabajo en sí... no lo llamaría desorganización laboral sino más bien alternativas a último momento porque nos toca tomar decisiones. (Primera entrevista).

Yo tengo un sistema de evaluación de desempeño, me ha servido este sistema todo este tiempo para evaluar al personal. Me ha dado muy buenos resultados. En ese sentido no necesito ni pienso que hay falencia.

No hay desorganización laboral.(segunda entrevista)

No creo que tengamos problemas, la evaluación es constante y me encantaría que las evaluaciones se den de la mano de las capacitaciones.

Para reforzar conocimiento, ya que la gente aquí es empírica... pero no tienen un conocimiento...tenemos unos márgenes y parámetros que cumplir... las funciones son muy claras... Es preventivo el trabajo y no hay ninguna desorganización. (tercera entrevista)

Motivación:

...la empresa nos da esas oportunidades. De hecho la gente que ha estado ocupando cargos de jefatura o de dirección empezó desde abajo... yo apuntaba a la experiencia, de auto preparación y la preparación... enviarles y asistir a cursos de relaciones humanas y de la profesión... Estar al lado de ellos... también en aspectos personales... motivándoles e incentivándoles con mi ejemplo que el trabajo en grupo es más liviano.... no sientan que están solos, sino que hay alguien que vela por ellos... si todos los jefes fuéramos así, sería el mejor incentivo cuando uno tiene que apoyo, y no solo exigirles en lo laboral sino tratarles como seres humanos. (primera entrevista)

No, porque el único puesto al que pueden ascender es a ama de llaves y yo no voy a renunciar... es tratando de entender como es en sí la labor que desempeñan, entonces yo siento que las personas agradecen la ayuda... que se les baje un poquito la carga de trabajo, entonces cuando puedo y tengo la posibilidad es lo primero que pienso...(segunda entrevista)

A mí en lo personal me gustaría pero realmente no le veo la posibilidad... Es uno de los problemas que hay. Que no hay posibilidad y le aseguro que si yo mañana me voy a otra persona de afuera le harán cargo más no mi personal del área... el incentivo y motivación que les doy es que el conversar y estar ahí tratando de ayudarles en sus problemas, dándoles facilidades desde buscar los mejores parámetros para que ellos se sientan bien a gusto en su trabajo. (tercera entrevista)

Capacitación:

...realizamos anuales... tratamos de que todos estén en el mismo nivel de que todos tengan las mismas oportunidades... Pero se nos es muy difícil por los horarios, la demanda; nos cuesta mucho trabajo estudiar y trabajar... En cuanto a cursos y capacitación siempre estamos atentos y pendientes de este tema... Personalmente la última que asistimos fue hace dos años... seguiré viendo que procesos se van presentando para ir

renovando conocimientos en el personal. (primera entrevista)

No se han recibido capacitaciones recientes. Para mí es muy importante la capacitación unida con la motivación, ojalá que se pudiera hacerlo con más frecuencia... Todos están capacitados y certificados con CAPACITUR, se terminó hace un par de años. No se ha vuelto a realizar, se terminó el curso con su diploma y no ha habido otra oportunidad. (segunda entrevista)

No, que yo sepa nunca. Estoy en eso sí, es mi idea mas no del departamento de recursos humanos... si la gente está capacitada y con más conocimiento van a trabajar mejor y eso será evaluado en cada proceso y trabajo que hagamos... Mandarles a una capacitación no necesariamente técnico del área sino de cualquier tema que nutra como seres humanos, a todos nos hace falta... Saber mejor como jefes, como motivar, como resolver conflictos, en fin. De que nunca lo han hecho nunca lo han hecho... Nunca se ha capacitado. (tercera entrevista)

Con esta información dada, podemos obtener una idea profunda y clara de cómo los factores organizacionales afectan a los empleados operativos de un Hotel de Quito, desde la perspectiva de las jefaturas.

Desde la perspectiva del personal operativo, paralelamente a la aplicación del test el personal expresaba, de acuerdo a las preguntas relacionadas al contexto laboral, lo siguiente:

- ✓ De parte de las jefaturas/ Recursos Humano no hay planes o conocimientos de incentivos “no” económicos.
- ✓ No hay planes de capacitación.
- ✓ No hay planes de carrera.
- ✓ No hay reconocimiento del trabajo realizado por el personal.

Ésta información expresada por el personal operativo nos permite comprobar que la información obtenida de las entrevistas tiene relación y concordancia. Todas las pautas laborales descritas generan en el personal operativo frustración y desmotivación, realizando las labores como una actividad monótona y sin entrega completa a la gestión del Hotel. De tal manera que, Andrés Rodríguez, Victoria Zarco y José González en el texto Psicología del trabajo (2009, p. 153-156) determinan que dichos factores son los que causan estrés laboral y los cuales son desmotivadores para realizar un trabajo

satisfactorio; creando en los empleados baja producción, problemas individuales y a su vez problemas grupales. De igual manera, al realizar un trabajo monótono y baja escolaridad de los empleados son dos de las variables que vistas desde la percepción del estrés laboral pueden desembocar en un estrés laboral crónico ó confluir en Burn out. (Preciado, 2002; citado en Rodríguez, R. M.C.; Aguilera, V.M.A.; Pando, M.M.; 2010).

De acuerdo a las referencias bibliográficas y a estudios sobre el estrés laboral, estas falencias dan pauta a que se genere y propague el mismo. Contrastando los resultados del test, se obtuvo 29.4 % del personal operativo con estrés laboral alto y muy alto con relación al factor II, que incluye:

- competitividad laboral,
- relación con los demás compañeros y jefes,
- desorganización laboral,
- supervisión contante del tiempo,
- interrupción constante del ritmo de trabajo,
- falta de alicientes,
- poca posibilidad de ascenso laboral,
- recibir constantes reproches,
- inseguridad en el puesto y
- falta de reconocimiento laboral;

Tomando al contexto laboral como base a que se desarrolle estrés laboral.

6.2. PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE MANEJO Y CONTROL DE ESTRÉS LABORAL.

La propuesta a continuación se ha generado a partir de la literatura revisada destinada a prevenir el estrés laboral del personal operativo del área de cocina, restaurante, camareras, mantenimiento y lavandería.

La prioridad de esta propuesta es proteger y promover la salud mental en el lugar de trabajo a través de mejorar los factores organizacionales (factor I, II y III) y generar nuevas maneras de dirección en torno al trabajo.

Todas las intervenciones (Aguilera, 2008 citado en Rodríguez, R. M.C.; Aguilera, V.M.A.; Pando, M.M.; 2010) que se realizan están basadas en 4 fases:

1. Diagnóstico
2. Planificación
3. Implementación
4. Evaluación.

Sin embargo, para ésta investigación se planteará una propuesta apoyada en la fase 1 y 2.

Esta propuesta de manejo de estrés laboral no expone a riesgos ni daños a los participantes ya que solamente pueden ser llevados a cabo por profesionales de la salud. No se contará con un consentimiento y todo el proceso será documentado para mejoras futuras.

La propuesta se divide en sesiones y en pautas a seguir para mejorar la calidad de trabajo y calidad de vida del personal operativo del Hotel. A continuación se propone capacitaciones al personal operativo y sus jefaturas pertinentes en torno a temas de: qué es el estrés laboral, comunicación, relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

Personal Operativo y jefatura

TABLA N.7: Propuesta De Programa Para Personal operativo.

Sesión 1	Sensibilización de participantes en tema de estrés laboral Factor II del Test: condiciones laborales.	
Proceso de comunicación:	<p>Técnica de nombres y adjetivos: Los participantes piensan en un adjetivo para describir cómo se sienten y cómo están. El adjetivo debe empezar con la misma letra que sus nombres; por ejemplo, "Soy Fernando y estoy feliz" O Soy Inés y me siento increíble".</p> <p>Al pronunciar el adjetivo, también pueden actuar para describirlo. (Muñoz, S.M. 2009)</p>	Identificar estados de ánimo y generar buen clima de trabajo.
Exposición de conceptos, causas, síntomas y consecuencias; objetivos del taller:	Técnica de lluvia de ideas sobre: causas, formas de afrontamiento, cómo se genera y experiencias sobre el estrés laboral con relación a condiciones laborales.	<p>Reconocer aspectos claves del estrés laboral.</p> <p>Reconocimiento de recursos y habilidades personales.</p>
Relajación:	Técnica de Relajación.	Respiración anti estrés.
Cierre de sesión:	Exposición de cada participante sobre la experiencia.	Mide los logros de la sesión.

Sesión 2	Role Playing: relaciones interpersonales y comunicación.	
Compañeros y jefes:	Plantear una situación asignando una tarea intercambiando papeles de jefe y empleado; aspectos que se quieren cambiar.	Mejorar comunicación y generar empatía.
Trabajo en equipo:	Juego de ciego, cojo y mudo: grupo de 6 personas y en cada grupo se escoge ser: el mudo, el manco, el ciego, cojo, sordo o normal. Cada grupo tiene un observador asignado. A cada grupo se le da a realizar una tarea, por ejemplo: traigan una flor, armar un cubo, caminar 30 mts. Se designa un tiempo para la actividad. (Muñoz, S.M., 2009)	Mejorar relaciones interpersonales, comunicación asertiva y combatir la competencia laboral.
Cierre de sesión:	Técnica de sombreros, con cada color (rojo: emociones; blanco: moderador; azul: pensamientos) los participantes expresan la práctica realizada.	Mide los logros de la sesión.

Sesión 3	Estrategias para afrontar el estrés laboral. (Rodríguez, G.R., Roque, D.Y., Moleiro, P.O., 2002.	
¿Cómo vernos a nosotros mismos? :	Desarrollar pensamientos constructivos, cultivar la capacidad de gozar la cotidianidad, aprender a recompensarse, actividad física, no auto degradarse, identificar sentimientos.	Exposición.
¿Cómo enfocar la vida?	No ser perfeccionista, respetar estilos de comportamiento, evitar complicaciones, pensar positivamente, no postergar problemas, sumergirse en los momentos molestos y sacar lo mejor de ellos, dar lo mejor de cada uno pues nadie es perfecto.	Exposición.
Trabajo práctico:	Grupo de estatuas: Pida al grupo que se mueva por el salón, moviendo y soltando sus brazos y relajando sus cabezas y sus cuellos. Después de un momento, diga una palabra. El grupo debe formar estatuas que describan esa palabra. Por ejemplo, el facilitador dice “paz”. Todos los participantes instantáneamente y sin hablar tienen que adoptar posiciones que demuestren lo que para ellos significa ‘paz’. (Muñoz, S.M. 2009)	Mejorar habilidades de afrontamiento de estrés laboral.
Cierre de sesión:	Técnica de “pasa bola”: Sentados en círculo de acuerdo a quien tiene la bola, se va manifestando cómo se sienten y qué piensan los participantes.	Mide los logros de la sesión.

Jefaturas:

Se propone realizar capacitaciones en cuanto al manejo de conflictos y las motivaciones no económicas que deben ser empleadas en su área de trabajo.

TABLA N. 8: Propuesta de un programa de manejo de estrés laboral para jefaturas.

Sesión 1	Conocimientos sobre manejo de conflictos y motivaciones.	
Exposición de conceptos:	Técnicas de lluvia de ideas: que es un conflicto, como se resuelve, experiencias de participantes.	Conocer maneras de resolver conflictos.
Trabajo práctico:	Juego el “escuadrón”: de 3 a 5 personas. Deben realizar un avión con 2 hojas de papel bond. El objetivo es que el avión debe pasar por un aro a 5 mts. del punto de partida. Si una hoja se daña se entrega otra con la consigna de que deben usar las 3 hojas en el avión. Tienen 3 intentos y todos deben participar. (Muñoz, S.M. 2009)	Mejorar habilidades de resolver conflictos.
Exposición de conceptos:	Maneras de motivar, ¿qué nos motiva? Conocimiento de tipos de motivación: económica y no económica.	Formas de motivar al personal, No económicas.
Trabajo práctico	Resolver un caso práctico: “La importancia de motivar a los trabajadores”.	Aplicar conocimientos de motivaciones.
Cierre de sesión:	Técnica de “cuenta tu experiencia”: con una palabra expresar y describir como se sintieron con el ejercicio práctico.	Mide los logros de la sesión.

Gerencias:

A su vez es importante anotar, que dentro de las gestiones del Hotel, por parte de la Gerencia se implemente un sistema de capacitación a las necesidades de aprendizaje detectadas en el personal para desarrollar y fortalecer a los empleados como a la organización en sí. Como parte del sistema de capacitación a ser implantado se toma en cuenta el sistema de evaluaciones frecuentes del trabajo para ofrecer un servicio de calidad y a su vez desarrollo del personal.

A continuación encontraremos un modelo de evaluación que será una guía para las capacitaciones necesarias y los factores laborales a ser trabajados.

Modelo De Evaluación: (Silva, A., 2009)

Departamento de Talento Humano. Evaluación de Desempeño						
Nombre:			Cargo:			
Departamento:			Jefe Inmediato:			
Fecha:			Fecha última evaluación:			
Instrucciones						
Evalúe al empleado en el cargo que desempeña actualmente. Encierre dentro de un círculo el punto situado arriba en la línea horizontal que expresa el juicio global que mejor describa en cada cualidad. El cuidado y objetividad con que efectúe la evaluación determinarán la utilidad de ésta para usted, el empleado y la empresa.			Considere el desempeño laboral desde la última evaluación y marque con una "d" si ha desmejorado, si ha permanecido estable o si ha mejorado en las cualidades enumeradas a la izquierda.			
Conocimiento del trabajo: Considere el conocimiento del empleado como la experiencia, educación general, adiestramiento especializado.	-	-	-	-	-	Observaciones:
	Bien informado sobre todos los aspectos del trabajo	Conocimiento suficiente para cumplir sus obligaciones sin ayuda.	Dominio suficiente de los aspectos esenciales. Necesita cierta ayuda.	Necesita bastante ayuda.	Conocimientos insuficientes.	
Cantidad de trabajo: Considere el volumen de trabajo producido en condiciones normales. Pase por alto los errores	-	-	-	-	-	Observaciones:
	Trabajador veloz, generalmente buen trabajador.	Produce un buen volumen	Promedio	Volumen del trabajo inferior al promedio	Trabajador muy lento.	
Calidad de trabajo: Considere la pulcritud y seguridad de los resultados, sin atender el volumen o cantidad.	-	-	-	-	-	Observaciones:
	Es muy exacto. Prácticamente no comete errores.	Aceptable. Generalmente pulcro, Solo tiene algunos errores.	Rara vez es necesario verificar su trabajo.	A menudo su trabajo es inaceptable. Hay errores frecuentes.	Demasiados errores.	
Iniciativa: Considere la tendencia a contribuir, desarrollar y realizar nuevas ideas y nuevos métodos.	-	-	-	-	-	Observaciones:
	Su iniciativa repercute en ahorro de tiempo y dinero.	Muy emprendedor.	Muestra iniciativa esporádicamente.	Rara vez muestra iniciativa.	Necesita ayuda y asesoría constantemente.	
Cooperación: Considere la manera de manejar las relaciones de apoyo y ayuda con su equipo de trabajo.	-	-	-	-	-	Observaciones:
	Se excede en esfuerzos para colaborar.	Se lleva bien con los demás. Atiende una solicitud de colaboración.	Solo se limita a sus funciones, no colabora en asuntos adicionales.	Se muestra renuente a colaborar.	Coopera muy poco.	
Juicio y sentido común: Hace razonamientos razonables inteligentes, toma decisiones lógicas.	-	-	-	-	-	Observaciones:
	Piensa rápido y lógicamente. Se destaca.	Su pensamiento suele ser lógico.	Bastante digno, de confianza.	Tiende a ser ilógico.	Deficiente, poco digno de confianza.	
Capacidad para aprender nuevas tareas: Considere la velocidad con que el empleado domina nuevos procedimientos y capta explicaciones para retener conocimientos.	-	-	-	-	-	Observaciones:
	Muy rápido para aprender y adaptarse a nuevas situaciones,	Aprende pronto, recuerda las instrucciones.	Necesidad promedio de instrucciones.	Necesidad de muchas instrucciones.	Muy lento en asimilar, memoria insuficiente.	
Instrucciones:						
con base a la evaluación realizada por usted anteriormente, conteste las siguientes preguntas con sus propias palabras.						No
Qué aportaciones ha hecho el empleado a la empresa, departamento o sección?						
						obstante se
En qué aspectos opina usted que debe mejorar el empleado?						
Evaluación global del empleado, a pesar de errores. Señale con una X.						
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente		
Evaluado por: Nombre y fecha			Firma del evaluado			
Observaciones del evaluado: Firma, cédula y fecha.						

sugiere se realice un plan carrera de manera horizontal para incentivar a los empleados a conseguir metas y se desarrollen de manera personal.

Esta propuesta sobre el manejo de estrés laboral es de carácter global que abarca a toda la organización siendo un completo sistema de cambio más no que se realice de manera aislada, ya que todos son parte indispensable de la Empresa.

7. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En esta investigación los resultados son varios por lo que hubo algunos aspectos a tomar en cuenta como:

- La presencia de factores organizacionales que causan estrés laboral, hechos actuales o pasados y su intensidad (intensidad 1,2 o 3).
- Los factores organizacionales predominantes con su interpretación de los valores de cada factor con estrés laboral: alto, muy alto, bajo, muy bajo. Esta interpretación nos indica qué factor es el que se debe trabajar primero, de acuerdo a los resultados de la "Escala de Apercepción de Estrés Socio laboral" respondido por los empleados operativos del Hotel.
- Posterior a esto, se crea un programa adecuado a la realidad y necesidad de la Empresa.

Con el análisis de estos aspectos se puede llegar a la conclusión de: en el área operativa del Hotel es el 5.88% muy alto, el 23.53% alto, el 26.47% bajo y el 44.11% muy bajo que planteado de acuerdo al número de personas la interpretación de niveles de estrés sería que 2 personas tienen estrés laboral muy alto, 8 personas presentan estrés laboral alto, 9 personas presenta estrés laboral bajo y 15 personas presentan estrés laboral muy bajo dando como resultado que del total de persona que presenta estrés laboral alto y muy alto equivale al 29.4%.

De aquellas personas que presentan estrés laboral alto y muy alto la intensidad 2 promedio es de 6.94 en hechos actuales; siendo un valor a ser tomado en cuenta al ser correlacionado con la intensidad 1 con un valor de 1.1 y con la intensidad 3 con un valor de 6.29. Esto nos permite comprender que en hechos pasados la intensidad de estrés laboral era de 17%, mientras que en hechos actuales la intensidad es de 83%.

Paralelamente al aspecto de intensidad y presencia, como parte del cumplimiento de objetivos se debe tomar en cuenta a los factores organizacionales que evalúa la “Escala de Apercepción de Estrés Socio laboral” con sus respectivos factores (I,II y el III) siendo el factor que mayor estrés genera es el **factor II** (competitividad laboral, relación con los demás compañeros y jefes, desorganización laboral, supervisión contante del tiempo, interrupción constante del ritmo de trabajo, falta de alicientes, poca posibilidad de ascenso laboral, recibir constantes reproches, inseguridad en el puesto y falta de reconocimiento laboral) con intensidad 3 con un valor de 34; intensidad 2 con un valor de 22 y con intensidad 1 con un valor 7; mientras que el factor III (etapa de preparación profesional, llegar tarde al trabajo, inseguridad en el puesto, no conseguir los objetivos, fracaso profesional, éxito alcanzado, el futuro profesional, incorporarse al trabajo después de vacaciones y la cercanía a la jubilación) presentó intensidad 3 con un valor de 22, intensidad 2 con un valor de 25 y con intensidad 1 con un valor de 8.

Finalmente, el factor I (sobrecarga de tareas y funciones laborales, tipo de trabajo, horario de trabajo, ritmo de trabajo, excesiva responsabilidad laboral, limitación de tiempo para realizar el trabajo y no poder realizar el trabajo como al individuo le gustaría) es el que menor estrés genera presentando intensidad 3 con un valor de 17, intensidad 2 con un valor de 13 e intensidad 1 con un valor de 8.

Todos los datos estadísticos obtenidos de la Escala de Apercepción Socio laboral nos permiten entender que de los 3 factores que mide la Escala “EAE-S” uno de ellos es el que menor esfuerzos de planificación ha recibido, es decir no ha habido mayor atención por lo que se entrevistó a los jefes de cada área operativa comprendiendo los resultados del test “EAE-S” respecto al factor II, siendo el que necesita mayor refuerzo para mejorar las condiciones de trabajo. Se realizó las entrevistas en torno al factor II por ser (según los resultados del test) el que presenta datos significativos de acuerdo a la intensidad y la presencia. Los factores que mayor estrés laboral producen son: interrupción constante de labores, falta de reconocimiento, reproches de jefes, y pocas posibilidades de ascenso laboral

Con esta base se propone el uso y difusión del programa de manejo de estrés laboral en el que se explica paso a paso las actividades que ayudarán en los aspectos sensibles del factor II que son: comunicación, relación entre el jefe y el empleado, competencia laboral y las maneras de motivar y compensar el trabajo realizado. Además considerar los importantes aspectos del factor II como la posibilidad de ascensos que no entran en el programa por ser un tema

de estructura organizacional de la Empresa, ya que solamente la reestructura podría ser la manera óptima de la creación de ascensos horizontales.

Para fortalecer mi análisis considero necesario indicar que sobre la parte diagnóstica del estrés laboral, los resultados de la investigación guardan una estrecha relación con los aspectos teóricos planteados por algunos autores, siendo los más sobresalientes:

- Peiró (2008, p. 181-183) al decir que la falta de compensación genera preocupación o desinterés en el personal generando estrés laboral; así mismo determinó un año después (2009, p. 6-35) que la crítica destructiva y la falta de comunicación también crean hostilidad en el personal.
- Daniel Golman (2000, p. 183-186) determina que la falta de comunicación, la falta de delegación y de participación son causas para caer en estrés laboral. Corrobora de alguna manera en que el desinterés propuesto por Peiró puede ser una consecuencia por la falta de participación individual y grupal de los empleados.
- De igual manera, según la Revista Latinoamericana de la Salud en el trabajo (García, V.) explica que la calidad de vida está relacionada directamente con la libertad de actuar en el trabajo, la independencia de trabajar y la participación con la empresa son ejes de desarrollo; alineándose criterios con Goleman sobre la participación y compromiso que se genera en los empleados.
- Paralelamente en relación a proponer e implementar programas de prevención o para disminución de riesgos psicosociales, Houtman y sus colab. (2008, p.38-39) acuerdan que la implementación de programas reduce los riesgos generados en el trabajo permitiendo un ganar- ganar entre la empresa y el empleado.
- Así también en los estudios realizados en España, México, Argentina y Estados Unidos en sus publicaciones en revistas (Revista Universia, Revista la Jornada, Revista Edición América y en la Publicación de Aplicación de Niosh) explican la importancia y el efecto de lograr trabajar con personas con estrés laboral bajo supervisión. No obstante, en los estudios se da la importancia necesaria al tema de estrés laboral para contrarrestar sus efectos negativos en los empleados.

Pasando al tema del cumplimiento de objetivos, en esta investigación se cumplieron todos los objetivos tanto el general como los tres objetivos específicos por:

Objetivo general

Se describió y analizó los resultados del test "EAE-S", basado en el factor I, II, III y las entrevistas aplicadas en un Hotel de Quito, con el fin de determinar si existe estrés laboral en el personal operativos en la mencionada Institución. Se realizó esta descripción y análisis a lo largo de los resultados expuestos en cada fase de la investigación.

Objetivos específicos

- ✓ Se definió *el o los* factores estresores con su intensidad correspondiente de los empleados operativos del Hotel, mediante el test "EAE-S", factor II con intensidad 2 con valor de 2.11 en hechos actuales.
- ✓ Se exploró cómo afectan los factores estresores predominantes obtenidos de los resultados del Test "EAE-S", en los empleados operativos de un Hotel de Quito, mediante las tres entrevistas a los jefes de cada área, se correlacionó la información con los resultados del test "EAE-S"
- ✓ Se creó un programa de manejo de estrés laboral, porque existe el mismo, mediante la compilación de información del test "EAE-S" y las entrevistas realizadas para el personal operativo de un Hotel de Quito.

Como centro de la investigación, en un inicio se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los factores que tienen mayor incidencia en el estrés laboral en los empleados operativos de un hotel de Quito, de acuerdo con la aplicación del test "EAE-S"? la cual es la base para el surgimiento de los objetivos. Esta pregunta es respondida en el objetivo específico y en el objetivo general conjuntamente.

Basándome en hechos reales obtenidos de la investigación realizada, se pudo encontrar resultados inesperados durante el proceso de estudio y al final de la misma, al ser que el 44.11% del personal operativo tiene estrés laboral muy bajo mostrando que es un tema muy manejable al ser que el 29.4% del personal es el que tiene estrés laboral, no obstante este resultado tiene estrecha relación con la hipótesis planteada de que: En un Hotel de Quito, de acuerdo a las condiciones organizacionales, al menos el 40% de los empleados operativos presentan estrés laboral.

La hipótesis no se rechaza ya que en el Hotel si existe estrés laboral en el personal operativo, sin embargo, el porcentaje propuesto originalmente fue obtenido por investigaciones realizadas con el mismo instrumento "EAE-S" en Perú, España y en la investigación universitaria de la Universidad Politécnica Salesiana sede en Cuenca; y al hacer una revisión bibliográfica fue tomada como fuente para realizar esta investigación siendo tomada como guía para este estudio.

Por otro lado, los alcances de esta investigación son tres. El primer alcance es que al ser un grupo pequeño (personal operativo) se puede alcanzar resultados palpables rápidamente entre la empresa y los empleados. El segundo es el plan de capacitación y la evaluación de desempeño refuerzan y ayudan al desarrollo personal y profesional del personal operativo creando compromiso y a su vez, mejorando las expectativas y las condiciones para trabajar de acuerdo a las competencias y habilidades de cada empleado, y el tercero; sirve como guía para el Departamento de Recursos Humanos para trabajar aspectos importantes sobre el manejo de personal, desarrollo, mejoras de condiciones laborales y motivación. Estos dos últimos alcances bien aplicados fortalecerán al personal operativo y consecuentemente mejorará la calidad de trabajo.

En el campo de las limitaciones se puede decir que al ser una empresa familiar no hay mucho interés de estar al día sobre temas de salud y seguridad ocupacional viéndose involucrados temas como estrés laboral, mobbing, y únicamente beneficio a la empresa. El tema de ascensos dentro de la empresa es visto como una limitación porque se deberá reestructurar la misma para crear ascensos horizontales, aspecto que es muy difícil de cambiar en una empresa de este tipo, ya que eso generaría erogaciones económicas importantes que no es precisamente el objeto de la empresa. Y, al trabajar con personal antiguo les toma más tiempo adaptarse a los cambios que se proponen en este trabajo generando ansiedad y miedo; y específicamente el tantas veces mencionado estrés laboral.

Como parte final de este trabajo, quisiera sugerir que para futuros estudios sobre el tema de estrés laboral se consideran factores organizacionales de una empresa y también aspectos del medio laboral como: competencia laboral entre empresas, compromiso laboral versus estrés laboral, las competencias entre los trabajadores basándose en la preparación académica, que es la principal causa de estrés laboral y el salario, ya que constituye el sustento de cada familia, todo esto para lograr un mayor impacto de manera general en las empresas y en los empleados; a fin de ofrecer una campaña masiva para las empresas.

8. REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2011). *Psicología Industrial, enfoque aplicado*. México: Cengage learning. Ed:6ta. Págs.: 293-297,307-308.
- Acosta S. B. y Carrillo S. S. (1993). *Normalización del test Escala de apreciación de estrés laboral*. Tesis de la Universidad Católica del Ecuador- 158.9 Ac72m- 87145. Págs.: 26, 27, 28, 58, 69, 75, 78.
- Arias Galicia F. y González Z. Martha. (2009). *Estrés, Agotamiento profesional (burnout) y salud en profesores de acuerdo al tipo de contrato*. Ciencia y trabajo, pág. 172-173. Recuperado de: <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/33/pagina172.pdf>. (Consulta: 25/11/2011)
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Pág. 151, artículo 329.
- Astudillo, D.P.R, Alarcón, M.A.M. y Lema, G.M.L. (2009). *Protectores De Estrés Laboral: Percepción Del Personal De Enfermería Y Médicos, Temuco*. Chile, vol. 15. Recuperado de: http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n3/art_12.pdf. (Consulta: 15/12/2011)
- Barton J, Aldridge J, Smith P. (1998). *The emotional impact of shift work on the children of shift workers*. Scand J Work Environ Health. Pág. 146-150. Recuperado de: http://www.sjweh.fi/download.php?abstract_id=350&file_nro=1. (Consulta: 15/11/2011)
- C. López. (2012, Marzo). Incremento de estrés laboral en 5 %. *Revista Vanguardia (España)*, 1. Recuperado de: <http://hemeroteca.lavanguardia.com/preview/2012/03/03/pagina-27/88921249/pdf.html?search=incremento%20de%20indices%20de%20estres%20laboral>. (Consulta: 05/06/2012)
- C.G. (2012, Febrero). México, séptimo a nivel mundial en estrés laboral. *El universal (México)*, 3. Recuperado de: <http://www.eluniversal.com.mx/notas/827663.html>. (Consulta: 05/06/2012)
- Caballero, P. E. L., Suárez, C.R. y Batle, M.J.S. (2010). *Efectos fisiológicos por exposición laboral a ambientes calurosos en trabajadores de la construcción*. Cuba, pág. 12-60. Recuperado de: http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11_2_10/rst01210.pdf. (Consulta: 14/06/2012)

- Calabrese, G. (2006). *Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo*. Uruguay, pág. 234-238. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-33472006000400003&script=sci_arttext. (Consulta: 14/06/2012)
- Cámara de Comercio Español. (2009, Octubre). El estrés laboral afecta al 50% de los empresarios españoles. *Libertad Digital Profesionales (España)*, 1. Recuperado de: <http://www.libertaddigital.com/profesionales/el-estres-laboral-afecta-al-50-de-los-empresarios-espanoles-1276368735/> (Consulta: 05/06/2012)
- Castillo V. y Guarino L. (2008). *Sensibilidad emocional, estrés y salud. Personalidad, estrés y salud*, vol. 7. Recuperado de: http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/13_v7n1_herrera_guarino.pdf. (Consulta: 22/11/2011)
- Collado, E. (2009). *Pautas para detectar el estrés laboral*. En Gestión práctica de riesgos. Pág. 49.
- Corredor P. M. & Monroy F. J. (2002). *Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario*. Colombia, pág. 109-123. Recuperado de: http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/REVISTAS14_8.pdf. (Consulta: 25/12/2011)
- Domínguez M. M. (2012). *Elaboración de un manual de manejo de estrés aplicable al personal del rectorado de la Universidad Politécnica Salesiana*. Tesis de la Universidad Politécnica Salesiana, sede en Cuenca. Págs.: 60-77.
- Domínguez, F.J.M. y Padilla, S.E.I. (2006). *Estudio piloto sobre Estrés laboral por acoso moral en el trabajo y síndrome de Burnout, y su relación con el auto concepto, la Adaptación de conducta y la Personalidad, en trabajadores de los Centros Sanitarios del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria en Ceuta*. España, pág. 6-174. Recuperado de: <http://www.jmdominguez.com/publicaciones/ESTR%C3%89S%20LABORAL%20TRABAJADORES.pdf>. (Consulta: 07/06/2012)
- Durán, M. M. (2010). *El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Pág. 16.
- Escorra M. (1999). *El pluriempleo en profesionales universitarios*. Perú, pág. 213-249. Recuperado de: [http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/FC7B53EF6F7EC7DF05256F39004DF270/\\$file/escorra.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/FC7B53EF6F7EC7DF05256F39004DF270/$file/escorra.pdf) (Consulta: 10/12/2011)

- Estrella T. R., Paladines L. M., Paredes O. V. (2011). *Área jurídica, social y administrativa en la carrera de administración turística*. Módulo 10 de la Universidad Nacional de Loja. Págs.: 23-29.
- Fernández- Montalvo J. & Piñol E. (2000). *Horario Laboral y Salud: consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo*. Revista de Psicología y Psicología Clínica, pág. 207-222. Recuperado de: <http://espacio.uned.es:8080/fedora/get/bibliuned:Psicopat-2000-845FE4B0-53C1-68E7-BA32-78B4A96CD9A2/PDF>. (Consulta: 26/11/2011)
- French, J. & Caplan, R. (1972). *Estrés ocupacional y el esfuerzo individual*. New York: Amacom. Pág. 35-55.
- García M. Ángeles, García H. y Cubo D. S. (2007). *La convivencia en la educación superior: Aplicación de un programa de prevención sobre la violencia escolar*. España, pág. 13-33. Recuperado de: dialnet.unirioja.es/servlet/dfichero_articulo?codigo=2515852. (Consulta: 12/12/2011)
- García, V. A. (N.A.). *Discriminación de los factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo de una micro empresa del Valle de México*. Revista Latinoamericana de la salud en el trabajo, artículo 13, pág. 18. Recuperado de: <http://www.colpamex.org/Revista/Art3/15.pdf>. (Consulta: 11/12/2011)
- Garduño, M. A. A. y Marquez, M. S. (1995). *El Estrés en El Perfil de Desgaste de las Trabajadoras*. Rio de Janeiro, pág. 50-69. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X1995000100013 (Consulta: 13/06/2012)
- Gavilán M. (2002). *Salud mental versus inestabilidad laboral*. Argentina, pag. 1-15. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-88932002000100007. (Consulta:10/12/2011)
- Gil Monte, JK. Peiró. (1997). *El desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis Psicología. Pág. 40-45.
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional*. México: Vergara. Págs.: 183-191,202-216, 255-264.
- Houtman Irene, Jettinghoff Karin, Cedillo Leonor. (2008). *Protección de la salud de los trabajadores Serie No. 6: Sensibilizando sobre el estrés laboral*

en los países en desarrollo: World Health Organization. Francia: Pág. 38-39.

Instituto Nacional de Salud de Trabajo. (2007, Septiembre). Estrés laboral afecta al 80 por ciento en grupos profesionales en Cuba. *Cubanet-prensa internacional*. (Cuba), 1. Recuperada de: <http://www.cubanet.org/CNews/y07/sep07/25o12.htm>. (Consulta: 05/06/2012)

Irigoyen S. R. (2010). *Trabajo de investigación individual: Maestría en alta gerencia. Investigación de mercado y propuesta de un modelo de gestión aplicado*. Tesis doctoral del Instituto Nacional de Altos Estudios Nacionales. Págs.: 74-76.

Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. (2a.ed.). México: Trillas. Pág. 10-30.

J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles. (1996). *Test Escala de Apreciación del Estrés*. Madrid: TEA Ediciones S.A.

J.M., Peiró. (2008). *Nuevas Tendencias en la investigación sobre el estrés laboral y sus implicaciones para el Análisis y Prevención de Riesgos Psicosociales*. México. Pág. 181- 183.

Jiménez, M. (1999). *Burnout docente, sentido de pertenencia y salud percibida*. Pág. 40-49.

JM. Peiró, JM. Gutiérrez. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Síntesis. Pág. 173-347.

Journal of Occupational Health Psychology, P. 13, 59–61. Recuperado de: <http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=buy.optionToBuy&id=2008-00533-006>. (Consulta: 27/11/2011)

Juárez, G. (2007). *Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio*. Investigaciones en Salud, pág. 1-2. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/142/14290109.pdf>. (Consulta: 20/12/2011)

Keith, D. (1993). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill. Ed: 8va. Pág. 304 -360.

- Khaleque, A. (1999). *Sleep deficiency and quality of life on shift workers*. Social indicators Research, pág. 95-98.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Madrid: Martínez Roca. Pág. 180-185.
- Manuel Pando Moreno, Ma. Ángeles Carrión, Gilberto Arellano Pérez, Severiano Saraz Lozano. (2000). *Factores psicosociales y salud mental en el trabajo*. México. Pág. 65-69. Recuperado de: http://www.sedi.oas.org/ddse/documentos/rial/sso_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf. (Consulta: 05/06/2012)
- Marrero, S.M.L., Portuondo, D.J.I., Arredondo, N.O.F. & colab. (2008). *Estrés laboral, vulnerabilidad y fatiga en operarios de calderas de vapor de agua de centros de salud del municipio Arroyo Naranjo*. Cuba, pág. 2-20. Recuperado de: http://www.bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9_1_08/rst06108.html. (Consulta: 14/06/2012)
- Ministerio de Salud de Buenos Aires. (2010, Junio). Encuesta: uno de cada cuatro argentinos sufre de estrés laboral. *Edición América (Argentina)*, 1. Recuperado de: <http://www.infobae.com/salud/505220-601275-0-Encuesta-uno-cada-cuatro-argentinos-sufre-estr%C3%A9s-laboral>. (Consulta: 06/06/2012)
- Molina S. (2000). *Conceptualización del turismo: Teoría general de sistemas*. México: Limusa. Págs.,: 30-35
- Mondelo P., Gregori E. y Barrau P. (2000). *Ergonomía 1: fundamentos*. México: Alfaomega. Pág. 39-40.
- Muñoz, S.M. (2009). Manual de juegos y dinámicas de grupo. Pág.: 25-43-55- Recuperado de: <http://www.slideshare.net/msmarcia/manual-de-juegos-y-dinamicas-de-grupo>. (Consulta: 13/08/2012)
- N.A. (2009, Marzo). Estrés laboral afecta psíquicamente a mitad de los trabajadores en Alemania. *Revista D.W. (Alemania)*, 1. RECUPERADO DE: <http://www.dw.de/dw/article/0,,4073828,00.html%2004.03.2009> (Consulta: 05/06/2012)
- Niosh. (1999). Stress at work. Cincinnati: National Institute for Occupational Safety and Health. Citado en Publicación de Psicología Aplicada. Pág.

99-101. Obtenido de la página web: www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html. (Consulta: 12/106/2011)

- O'Donnell, R. y Eggemeier, F. T. (1986). *Workload assessment methodology*. Handbook of perception and human performance. Nueva York: Wiley. Pág 50-59.
- Pacheco, L., Jiménez, P., & De la Iglesia. A. (1990). *Estudio médico descriptivo de la depresión en el ámbito laboral*. Salud y trabajo, pág. 16-20.
- Papalia, D. (1988). *Psicología*. México: Mc Graw Hill. Pág. 355- 363.
- Parks, K. y Steelman, L. (2008). *Organizational Wellness Programs: A Meta-Analysis*.
- Peiró, J. (2009). *Nuevas tendencias de la investigación sobre el estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales*. México, Págs. 6-35. Recuperado de: uvalnoti.uv.es/intranet/ficheros/leccion.doc. (Consulta: 25/12/2011)
- Pérez, A. C., Alameda, C.A. y Albéniz, L.A. (2002). *La formación práctica en enfermería en la escuela universitaria de enfermería de la comunidad de Madrid. Opinión de los alumnos y de los profesionales asistenciales. Un estudio cualitativo con grupos de discusión*. España, pág. 517-530. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/170/17076513.pdf>. (Consulta: 16/06/2012)
- Quintero, S., Ortiz, M., Alvira, C., Acosta, A., Monroy Castaño, S., Álvarez, A., & González Peña, S. (2006). *Evaluación de la relación entre rendimiento académico y estrés en estudiantes de Medicina*. (Spanish). Medunab. Pág. 9 (3), 198-205.
- Ravelo, R., García, L., & Dorta, A. (2008). *Ranking de Estresores en la Policía Local de Canarias*. (Spanish). Anuario De Psicología Jurídica, 1873. Pág. 79.
- Revista Universia. (2006, Octubre). Investigación sobre el estrés laboral. *Revista Universia (España)*, 1-2. Recuperado de: <http://noticias.universia.es/ciencia-ntt/noticia/2006/10/31/595235/investigacion-estres-laboral.html>. (Consulta: 03/06/2012)
- Ricaurte Q. C. (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local*. Tesis de la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Pág.: 14.

- Rodríguez, R. M.C.; Aguilera, V.M.A.; Pando, M.M. (2010). *Intervenir en el Estrés y el Burn-out. Enfoque cognitivo- Conductual*. México: Mar-Eva Montes Urales. Pág. 37.
- Rodríguez, A., Zarco, V. y González, M. (2009). *Psicología del trabajo*. Madrid: Psicología Pirámide. Págs.: 81-84, 133-135, 153-162.
- Rodríguez, G.R., Roque, D.Y., Moleiro, P.O. (2002). *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*. Revista Psicológica Científica, pág. 3-4-18. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/imprimir-83-estres-laboral-consideraciones-sobre-sus-caracteristicas-y-formas-de-afrontamiento.html>. (Consulta: 15/11/2011)
- S. Dolan, S. García, M. Piñol. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid: McGraw Hill Interamericana. Pág 35-37.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw Hill. Pág: 695-696.
- Silva, A. (2009). Formato de Evaluación de desempeño. Pág. 1-6. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/adrysilvav/formato-evaluacion-del-desempeo> (Consulta: 13/08/2012)
- Simard, M. (1982). *Condiciones de trabajo y Salud de los trabajadores: "El caso del régimen de trabajo rotativo"*. Pág. 3-8. Recuperado de: <http://www.ilazarte.com.ar/cuadernos/pdf/n20a067.pdf>. (Consulta: 22/11/2011)
- Tam, P. E. y Benedita, C.S. (2010). *El consumo de alcohol y el estrés entre estudiantes del segundo año de enfermería*. Perú, pág. 498-504. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692010000700003. (Consulta: 14/06/2012)
- Toso, M. (2010, Junio). Primer estudio que relaciona estrés laboral y riesgo de asma. *Globedia, portal de internet Hispa vista (España)*, 1. Recuperado de: <http://ec.globedia.com/estudio-relaciona-estres-laboral-riesgo-asma>. (Consulta: 05/06/2012)
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2009, Enero). Presentan estrés laboral 30% de los trabajadores en México: UNAM. *La Jornada (México)*, 2. Recuperado de: <http://www.jornada.unam.mx/2009/01/29/index.php?section=sociedad&article=049n2soc>. (Consulta: 05/06/2012)
-

Velásquez A. Oscar & Bedoya B. Ever. (2010). *Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín.* Pág. 1-14. Recuperado de: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/article/viewFile/7908/7423>. (Consulta: 12/10/2011)

Velásquez, Manuel. (2011). *Impacto laboral del estrés.* España: Lettera-publicaciones. Págs.: 21-41, 47-48, 79.

9. ANEXOS

ANEXO 1: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



Su hogar fuera de casa

Quito, 22 de Noviembre de 2011

Señores
Universidad de las Américas
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Yo, Lcda. Julieta Ordóñez de Muñoz, Gerente de la empresa Ruhotel Cía. Ltda.- Hotel Sebastian, autorizo a la señorita ESTEFANIA PROAÑO MIÑO con Cédula de Identidad 172098715-3 estudiante del noveno semestre de Psicología Organizacional, para que realice su Tesis en las instalaciones del Hotel Sebastian con la disposición del uso de muestra año 2011-2012.

Atentamente,

p.  **RUHOTEL** - Hotel Sebastian
da de Hoteles y Turismo Cía. Ltda.
Lcda. Julieta Ordóñez de Muñoz
Gerente

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO



Consentimiento de participación en un estudio

Yo _____ he sido invitado/a a participar en el estudio denominado

“Factores organizacionales que generan estrés laboral en el personal operativo de un Hotel de Quito.”

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a mención Organizacional en la Universidad de Las Américas.

Este estudio tiene como objetivo identificar los factores que pueden causar estrés en los empleados operativos del Hotel de Quito de acuerdo al Test “EAE-S” y sus tres factores de estudio.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que estable la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Firma:

Firma:

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.

ANEXO 3: AUTORIZACIÓN DE USO DEL TEST



FERNANDA PROANO <fproano@udlanet.ec>

Autorización fotocopia de tests a estuiante de Psicología

1 mensaje

María Elena Sandoval <msandoval@udla.edu.ec>

30 de noviembre de 2011 12:55

Para: Eduardo Lojan <elojan@udla.edu.ec>

CC: "fproano@udlanet.ec" <fproano@udlanet.ec>

De: María Elena Sandoval
Enviado el: Lunes, 28 de Noviembre de 2011 17:08
Para: Eduardo Lojan
CC: 'fproano@udlanet.ec'
Asunto: RV: Invitación Coloquio sobre Uso de Drogas

Estimado Eduardo:

La estudiante Estefanía Proaño realizará su trabajo de titulación sobre el estrés, le pido por favor facilitarle el test a fin de que pueda sacar las copias de hojas de respuesta.

Saludos,

María Elena Sandoval

ANEXO 4: ESCALA DE APERCEPCIÓN DE ESTRÉS SOCIO LABORAL

Nº 204

EAE

Escala S

INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Vd. debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que Vd. considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo: "Castigo inmerecido"	SI	NO	0	1	2	3	A	P
--------------------------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE



NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR
Por favor conteste a todos los enunciados

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro.
4. Etapa de preparación profesional.
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentarse a exámenes y/u oposiciones.
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Situación económica propia o de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización del trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. Toma constante de decisiones importantes.
24. Falta de alicientes en el trabajo.
25. Trabajar ante un público exigente.
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral.
28. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
29. Existencia de enchufes en tu trabajo.
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. Baja remuneración o disminución de ingresos.
32. Inseguridad en el puesto de trabajo.
33. Trabajar en algo para lo que no estás preparado.
34. Depender del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. Vivir lejos de la familia.
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. Cambio de puesto de trabajo.
38. Periodo de baja laboral.
39. Viajar con frecuencia por razones laborales.
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
41. Pérdida de autoridad
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. No haber conseguido los objetivos propuestos.
44. Fracaso profesional.
45. Éxito profesional alcanzado.
46. Tu futuro profesional.
47. Tener que hacer declaración a Hacienda.
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
50. Cercanía de la jubilación.

Nº 202

E A E

Hoja de respuestas

Apellidos y Nombre _____ Sexo _____ Edad _____
 Estudios/Título académico _____
 Residencia _____ Profesión _____

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTAR:

G **A** **S** **C**

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincide con el del cuadernillo.

Ejemplo: "Castigo inmerecido" SI NO 0 1 2 3 A P

	SI	NO	Intensidad	Tiempo		SI	NO	Intensidad	Tiempo	
1.	SI	NO	0 1 2 3	A P		28.	SI	NO	0 1 2 3	A P
2.	SI	NO	0 1 2 3	A P		29.	SI	NO	0 1 2 3	A P
3.	SI	NO	0 1 2 3	A P		30.	SI	NO	0 1 2 3	A P
4.	SI	NO	0 1 2 3	A P		31.	SI	NO	0 1 2 3	A P
5.	SI	NO	0 1 2 3	A P		32.	SI	NO	0 1 2 3	A P
6.	SI	NO	0 1 2 3	A P		33.	SI	NO	0 1 2 3	A P
7.	SI	NO	0 1 2 3	A P		34.	SI	NO	0 1 2 3	A P
8.	SI	NO	0 1 2 3	A P		35.	SI	NO	0 1 2 3	A P
9.	SI	NO	0 1 2 3	A P		36.	SI	NO	0 1 2 3	A P
10.	SI	NO	0 1 2 3	A P		37.	SI	NO	0 1 2 3	A P
11.	SI	NO	0 1 2 3	A P		38.	SI	NO	0 1 2 3	A P
12.	SI	NO	0 1 2 3	A P		39.	SI	NO	0 1 2 3	A P
13.	SI	NO	0 1 2 3	A P		40.	SI	NO	0 1 2 3	A P
14.	SI	NO	0 1 2 3	A P		41.	SI	NO	0 1 2 3	A P
15.	SI	NO	0 1 2 3	A P		42.	SI	NO	0 1 2 3	A P
16.	SI	NO	0 1 2 3	A P		43.	SI	NO	0 1 2 3	A P
17.	SI	NO	0 1 2 3	A P		44.	SI	NO	0 1 2 3	A P
18.	SI	NO	0 1 2 3	A P		45.	SI	NO	0 1 2 3	A P
19.	SI	NO	0 1 2 3	A P		46.	SI	NO	0 1 2 3	A P
20.	SI	NO	0 1 2 3	A P		47.	SI	NO	0 1 2 3	A P
21.	SI	NO	0 1 2 3	A P		48.	SI	NO	0 1 2 3	A P
22.	SI	NO	0 1 2 3	A P		49.	SI	NO	0 1 2 3	A P
23.	SI	NO	0 1 2 3	A P		50.	SI	NO	0 1 2 3	A P
24.	SI	NO	0 1 2 3	A P		51.	SI	NO	0 1 2 3	A P
25.	SI	NO	0 1 2 3	A P		52.	SI	NO	0 1 2 3	A P
26.	SI	NO	0 1 2 3	A P		53.	SI	NO	0 1 2 3	A P
27.	SI	NO	0 1 2 3	A P						

<p style="text-align: center;">Número de SI</p> <p>En A = _____</p> <p style="text-align: right;">Total = <input style="width: 50px;" type="text"/></p> <p>En P = _____</p>	<p style="text-align: center;">Puntuaciones en Intensidad</p> <p>A = _____</p> <p style="text-align: right;">Total = <input style="width: 50px;" type="text"/> Centil = <input style="width: 50px;" type="text"/></p> <p>P = _____</p>
--	---



ANEXO 5: ESQUEMA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

Exploración de los factores organizacionales estresores, según resultados del test “EAE-S”- Factor II.

Entrevista Semi- estructurada.

No. 1

✓ años de servicio, encargado de:....

1. **¿Qué formas, medios o tipos de comunicación maneja con su grupo de trabajo?**
2. **¿Cómo es la relación entre usted y el personal con el que usted trabaja?**
3. **¿Cómo es la relación entre compañeros del área que usted maneja?**
4. **¿Considera que en su dpto. hay competencia laboral? Tipo, por qué.**
5. **¿Existe alguna posibilidad de ascenso para los empleados de su área de trabajo?**
6. **¿Usted suele reprochar a sus empleados cuando los resultados no son los esperados?**
7. **¿Considera que en su área hay desorganización laboral? ¿por qué?**
8. **¿Cómo motiva a sus empleados?**
9. **¿Existe una determinada evaluación de desempeño?**
10. **¿Últimamente han recibido capacitaciones?**
11. **¿Cuándo fue la última capacitación en su área.**