



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

RECONOCIMIENTO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS EN LAS PERSONAS QUE OCUPAN  
MANDOS MEDIOS DE UNA EMPRESA DE CONSUMO MASIVO.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos  
para optar por el título de Psicólogo.

Profesora Guía

Dra. Paulina Del Carmen Muñoz Villacis

Autor

Wilson Patricio Jaramillo Bustamante

Año  
2017

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el 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 Villacis  
Doctora en Psicología Industrial  
C.I. 170654281-6

## **DECLARACIÓN PROFESORES CORRECTORES**

“Declaramos haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

---

Ximena Alexandra Ramírez Ocaña  
Magister en Psicología  
CI: 171624582-2

---

Arturo Esteban Muñoz Pasquel  
Dr. en Psicología Industrial  
C.I. 170797621-1

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE 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”.

---

Wilson Patricio Jaramillo Bustamante  
C.I. 171582173-0

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco de manera especial a mis padres quienes siempre estuvieron en cada momento apoyándome y guiándome.

## **DEDICATORIA**

Le dedico este trabajo a mi abuelita  
Dorita, quien siempre está junto a mí  
en cada momento de mi vida.

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo validar la relación entre el desempeño y el estrés laboral, siendo el eje principal el estudio en base al personal administrativo que ocupa mandos medios dentro de una empresa de consumo masivo. La investigación se la realizó en la ciudad de Quito/Ecuador, donde a cada trabajador se le aplicará el EAE (Escala de apreciación de Estrés), para determinar la relación entre estas dos variables se utilizará de forma específica la Escala S, pues en esta existe una mayor apreciación sobre la relación entre el estrés laboral y el desempeño. Este instrumento evaluó los niveles de estrés en base a tres factores, Factor I: la relación entre tareas y las funciones del sujeto, Factor II: contexto laboral y Factor III: relación del sujeto con el trabajo. Una vez tomado el EAE, se podrá determinar cuáles son los niveles de estrés en el personal administrativo y en base a dichos resultados podremos comprender cuan impactantes e influyentes son los niveles de estrés sobre el desempeño de los mandos medios, sin dejar de lado que al ocupar dichas posiciones tienen un gran impacto tanto a nivel de negocio como de gente, por esa razón es vital entender las consecuencias del estrés.

*Palabras Clave:* estrés laboral, desempeño, mandos medios, niveles de estrés.

## **ABSTRACT**

This research aims to validate the relationship between performance and work stress, the main axis being the study based on the administrative staff who occupy middle managers within a company of mass consumption. The research was carried out in the city of Quito / Ecuador, where each worker will be applied the EAE (Stress Assessment Scale), to determine the relationship between these two variables will be used specifically Scale S, In this there is a greater appreciation on the relationship between work stress and performance. This instrument evaluated stress levels based on three factors, Factor I: the relationship between tasks and the functions of the subject, Factor II: work context and Factor III: relationship of the subject with work. Once the EAE is taken, it will be possible to determine the levels of stress in the administrative staff and based on these results, we will be able to understand how impressive and influential the levels of stress are on the performance of the middle managers. Occupy these positions have a great impact both at the business and people level, for that reason it is vital to understand the consequences of stress.

*Key words: work stress, performance, middle management, stress levels.*



# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. Formulación del problema y justificación.....	4
3. Pregunta de investigación .....	8
4. Objetivos .....	8
5. Marco teórico referencial y discusión temática.....	8
Definición del estrés .....	9
Estrés positivo y estrés negativo.....	10
Elementos que influyen la aparición del estrés laboral.....	11
Desempeño Laboral .....	12
Desempeño contextual que busca medir .....	12
Desempeño adaptativo que mide .....	12
Desempeño en la tarea que se encarga de medir .....	12
La Influencia de los Mandos Medios .....	15
Consecuencias del estrés.....	16
6. Preguntas Directrices.....	18
7. Metodología de Estudio .....	18
7.1. Tipo de diseño y enfoque.....	19
7.2. Muestreo/ participantes.....	20
7.3. Recolección de datos. ....	21
7.4 Pre- validación de Instrumento.....	22
Resultados de las muestras experimentales.....	22
Fiabilidad.....	23
Validez.....	24
Escala G.....	24
Escala A.....	24

Escala S .....	24
Escala C .....	25
7.5. Procedimiento .....	25
7.6 Tipo de análisis .....	26
8. Viabilidad .....	26
9. Aspectos éticos .....	27
9.1 Consentimiento informado.....	28
9.2 Tratamiento de la información.....	28
9.3 Auto reflexividad.....	29
9.4 Consecuencias de la Investigación.....	29
9.5 Devolución de Resultados.....	30
9.6 Autorización para el uso del Test.....	30
9.7 Derechos de autor.....	31
10. Análisis de Estrategias de Intervención .....	31
11. Cronograma .....	39
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS.....	44

## 1. Introducción

En esta época de contantes cambios, vemos como nuestra realidad nacional se está viendo altamente perjudicada y en especial la situación económica ha hecho que la mayoría de las empresas se vean forzadas a realizar una serie de cambios dentro de sus estructuras organizacionales. Esto de cierta manera genera un clima de incertidumbre en cada uno de los colaboradores, teniendo en cuenta que la competencia laboral es cada vez más fuerte.

Es evidente que frente a estas circunstancias las organizaciones buscan mantener estable su capital y poder mantenerse en alto, enfocándose en la reducción de costos, dejando de lado a su capital humano sin tener en cuenta el impacto que recae sobre ellos y toda la sociedad.

Muchas de las organizaciones se han percatado que frente a estas situaciones quienes se ven más afectados son los colaboradores, donde su mayor impacto se evidencia en la disminución de su desempeño frente a la organización. Por tal motivo las empresas buscan enfocarse en la forma de cómo mantener a los colaboradores sanos, tanto física como emocionalmente; sin dejar de lado que al brindar ese equilibrio se garantiza un clima laboral agradable y una mejora notable en el rendimiento. De forma resumida esto se refleja en un principio básico de la humanidad en donde cada individuo requiere y precisa cubrir sus necesidades básicas como los son: dormir, alimentarse, tener un trabajo, un lugar donde vivir, etc. Ya que al cumplir dichas demandas según Maslow el sujeto debe cumplir ciertas necesidades básicas que le permitirán alcanzar un desarrollo.

En el contexto laboral ocurre de igual manera, ya que un colaborador que no sea reconocido ya sea de manera tangible o intangible tarde o temprano se sentirá desmotivado y sin ganas de cumplir con sus funciones, es por eso que en relación a lo propuesto por Maslow es necesario que un colaborador cumpla con sus necesidades básicas laboralmente hablando como son: un sueldo competitivo, instalaciones seguras, retroalimentación continua, establecimiento de objetivos, reconocimientos, claridad en sus funciones y responsabilidades.

Cada uno de estos factores es de vital importancia en la búsqueda del equilibrio y satisfacción de los colaboradores.

El factor común que influye en estas circunstancias es la presencia del estrés, el cual se convierte en la principal causa para la disminución del desempeño. Cada colaborador puede generar un sinnúmero de reacciones frente al estrés, todo esto depende de cómo reciba e interprete la situación a la que se está enfrentando, ya que si lo asume como un reto la figura de estrés se convierte en un potenciador, pero de no ser así el estrés genera afectaciones fisiológicas, psicológicas, sociales, laborales, etc.

El estrés se puede mostrar en distintas etapas y donde la primera evidencia es que a consecuencia del estrés se produce una movilización de los recursos propios del individuo. En la segunda etapa es donde el individuo se enfrenta a la situación, lo cual genera un gran derroche de energía y donde el ambiente es visto como un reto, y no como un hecho negativo o perjudicial. La afectación se la observa cuando el individuo no dispone de todas las herramientas y recursos necesarios para enfrentarse al contexto, donde la consecuencia es un agotamiento del sujeto. Durante esta etapa es donde más vulnerable está el individuo, ya que como se mencionó en líneas anteriores los niveles de energía disminuyen, lo cual hace mucho más fácil la presencia de síntomas psicósomáticos. Es importante tener en cuenta que existe la presencia de estresores que producto de distintos estímulos, generan una cadena de reacciones como lo son: ambientes perjudiciales, afectación de las funciones fisiológicas, aislamiento, frustración, presión grupal y percepción de amenaza. Para poder ratificar la evidencia de dichos estresores, se han realizado una serie de investigaciones donde se evidenció que en la ciudad de Arequipa con una muestra de 100 trabajadores que incluyeron desde mineros hasta ingenieros, en la cual se pudo evidenciar que los estresores psicológicos que desencadenan una respuesta fisiológica y éstos son: tareas aritméticas, velocidad de los estímulos, hablar en público, entre otros (Arias, 2012, pp. 526-527).

Cuando el estrés se presenta de forma intensa y prolongada se generan los efectos negativos; esto se produce ya que supera los recursos individuales del sujeto, pero sobretodo el individuo no puede enfrentarse a ellos (Arias, 2012, pp. 526-527).

Según los avances de las neurociencias, el mecanismo fisiológico del estrés comprende los lóbulos frontales donde se realiza el procesamiento que conduce a la valoración de los eventos estresantes. Por otro lado, los estudios en neuroendocrinología han demostrado que el estrés activa el eje hipotálamo-hipofisiosuprarrenal, teniendo como resultado la liberación de hormonas como la adrenalina o el cortisol que al llegar al sistema inmunológico, le deprimen disminuyendo consecuentemente, las defensas que protegen al organismo, lo que le deja expuesto a diversos agentes patógenos (Arias, 2012, pp. 526-527).

Es importante tomar en cuenta que no siempre la presencia del estrés se la debe considerar como un efecto totalmente negativo, es decir, la presión que se transmite hacia los colaboradores tiene un objetivo y es mantenerlos alertas y enfocados hacia metas que deben ser alcanzables sin dejar de ser retadoras. Pero tampoco se debe dejar de lado que un colaborador con niveles de estrés superiores a los normados, genera afectaciones graves, donde el afectado no solo puede ser el propio colaborador sino sus compañeros y detrás de ellos sus familias (Gutiérrez y Vilorio, 2014, p. 5).

Es por esa razón que las empresas deben entender y conocer que la presencia del estrés en la mayoría de veces es un factor que influye de gran manera en el desempeño de los colaboradores, teniendo en cuenta que el rendimiento de los colaboradores no solo depende de cuanta experiencia o cuántos años lleva en un cargo. Es decir que el desempeño también depende de la forma en que interpreta y recibe las cosas cada colaborador, donde influyen factores importantes como lo son las emociones, las responsabilidades sobre el cargo, las relaciones con los compañeros. Sin dejar de lado que frente a un accidente a consecuencia de niveles de estrés superiores, se podría afectar directamente a la rentabilidad de la organización. Es en ese sentido que esta investigación

tiene como meta poder comprender la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los mandos medios de una empresa de consumo masivo de la ciudad de Quito.

## **2. Formulación del problema y justificación**

La presente investigación surge en base a la necesidad de identificar los distintos niveles de estrés en las personas que ocupan mandos medios en una empresa de consumo masivo. Puesto que en el momento la competencia organizacional e individual se ha vuelto muy exigente, lo cual hace que la presión laboral sea trasladada directamente a los colaboradores, produciendo un impacto psicológico y en su calidad de vida (Duran, 2010, p. 72). En la actualidad la empresa a la que pertenecen estos mandos medios se encuentra atravesando por una serie de cambios, los cuales están influyendo de gran forma en cada uno de los trabajadores; pero en especial manera, en las personas que ocupan posiciones tácticas.

Los constantes cambios económicos y sociales por la que está atravesando el país, han generado una serie de consecuencias sobre las empresas nacionales e internaciones, por tal motivo es que las organizaciones se han visto comprometidas en la ejecución de sus planes estratégicos, donde el punto más crítico y afectado ha sido el personal de cada una de éstas. Debido a este dinamismo hemos evidenciado una gran cantidad de despidos, lo cual ha hecho que las organizaciones que han podido resistir a la crisis actual tengan que modificar su forma de trabajo haciendo que un colaborador cumpla las funciones que las han ejercido dos personas. Todos estos antecedentes han generado una mayor presión sobre el personal operativo y administrativo, lo cual nos lleva a tratar de entender cuál es el impacto del estrés, ya que en la actualidad los dueños y gerente de las grandes organizaciones buscan mantener la agilidad y eficiencia de años anteriores, sin tener en consideración que no cuentan con la misma cantidad de colaboradores.

Estas circunstancias han exigido un mayor enfoque sobre los mandos medios ya que estos cargos tienen una mayor vulnerabilidad frente al estrés e

insatisfacción laboral. Los mandos medios son una pieza clave dentro de las organizaciones, pues son ellos quienes se encargan de la ejecución de las estrategias que los altos mandos establecen, es decir, son quienes se encuentran en contacto con la primera línea de la compañía, por lo tanto, se les exige un mayor grado de responsabilidad y precisión (López, 2015, p. 34).

Debido a las razones mencionadas anteriormente se vuelve necesario realizar una investigación que permita obtener datos relevantes sobre la influencia del estrés y su relación en el desempeño en las personas que ocupan mandos medios, ya que en la actualidad la situación económica del país no es favorable; por ese motivo es de vital importancia conocer cómo estos hechos afectan directamente en las funciones que desempeñan los mandos medios, pues al ser posiciones donde el cumplimiento de objetivos es su razón de ser, evidentemente los niveles de estrés son muchos mayores a los de otras posiciones. Por todo lo descrito en estas líneas se busca comprender dicha relación y así entender que el estrés se convierte en un factor determinante en el desempeño de los colaboradores.

El estrés produce una serie de consecuencias negativas en la productividad, satisfacción y en la motivación, lo cual influye directamente en el compromiso de los colaboradores. Se lo asocia directamente con enfermedades, accidentes, ausentismo, además de que propicia una serie de conflictos interpersonales en la familia como en el trabajo. Las consecuencias se ven reflejadas en la disminución del rendimiento, como lo es un mayor índice de errores, rotación de personal y gastos en materia de salud (Duran, 2010, p. 76).

La problemática que existe para investigar el estrés laboral es su naturaleza cada vez más predominante. Por estas razones se investiga cuál es el nivel de estrés laboral que existe dentro de la empresa ya que las conductas de afrontamiento al estrés pueden llegar a ser ausentismo, tardanza y abandono del puesto de trabajo. El estrés laboral es un problema actual que las empresas deben reconocer y buscar la manera de prevenirlo y evitarlo. Se puede prevenir el estrés entendiendo cuales síntomas del estrés están presentes en la

organización y cuáles son las causas por las que esos síntomas existen, para así poder idear un plan de mejora específico para aliviar esa parte afectada y crucial para el buen andar de la organización. (López, 2015, p.35).

Uno de los factores que se debe considerar es la característica de la empresa, es decir, conocer si el trabajador tiene familia o no, se debe considerar también la distancia entre la vivienda y la empresa ya que “puede producir alteraciones psicofísicas, el hecho de levantarse con tiempo suficiente para estar puntual en el comienzo de la jornada y esto puede suponer grandes madrugones” Comin, Fuente y Gracia (2003, p.27). Cada uno de estos factores deben ser tomados en cuenta, pues se encuentran relacionados de forma directa con la integridad y seguridad en el puesto de trabajo, el no considerar estas variables, aumenta las probabilidades de tener una afectación en el rendimiento.

La presencia del estrés no es en sí algo malo, en la mayoría de las ocasiones se tiende a relacionar al estrés con algo negativo, sino que más bien se debe entender al estrés en relación a intensidad y frecuencia. El mismo autor afirma que las afectaciones a nivel cognitivo y motor muestran signos como: “temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión, tartamudeo” (Posada, 2011, p. 70).

Las consecuencias que se producen a causa del estrés, van a presentarse en distintos grados para cada individuo, lo que si se evidencia de forma general es el perjuicio que se genera en las organizaciones, ya que el estrés al ser considerado una enfermedad genera consecuencias como son: el ausentismo, disminución del rendimiento, es por esto que se debe considerar este factor y tomar con mucha seriedad los efectos del mismo, de no ser así esto afectará de gran manera al desempeño y al clima organizacional (Posada, 2011, p. 70).

Los psicólogos organizacionales en conjunto con los profesionales de la salud ocupacional, van poco a poco identificando la presencia de riesgos psicosociales, efectos sobre la salud mental y física de los trabajadores. Tanto



la salud como los riesgos en el trabajo, tienen una gran importancia desde el punto de vista de la macroeconomía y la salud y bienestar de los trabajadores. Toman importancia en relación a la economía ya que a consecuencia de la globalización, se viene incorporando un sin número de tratados comerciales internacionales, que incluyen normas de calidad de alta exigencia y cumplimiento de las mismas que buscan proteger a los trabajadores contra los riesgos ocupacionales y enfermedades profesionales (Gutiérrez y Vilorio, 2014, pp. 5-6).

Encontrándose en los resultados de la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo de 2007 realizada en Colombia, en el segundo lugar según los trabajadores encuestados la exposición a factores psicosociales en los lugares de trabajo y entre el 20 al 30% manifestaron sentir estrés ocupacional. Mientras que en la Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, ocupó el primer lugar la exposición a los riesgos psicosociales y se reportó incremento del 43% entre 2009 y 2012 del reconocimiento de eventos derivados de dichos riesgos manifestados principalmente como ansiedad y depresión (Gutiérrez y Vilorio, 2014, pp. 5-6).

Es importante tomar en cuenta que debido al exceso de trabajo se producen consecuencias las cuales pueden poner en peligro la integridad y seguridad de cada uno de los colaboradores. Es por eso que dentro de nuestro marco legal en el artículo 47 del Código de Trabajo establece que “la jornada de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que exceda cuarenta horas semanales” (Código de Trabajo, 2015, p.9).

Con el objetivo de garantizar la integridad del trabajador. Puesto que al no cumplir con esta norma y tener jornadas de trabajo muy extensas, la probabilidad de que la salud del colaborador se vea afectada en mayor grado por ende la organización se ve afectada económicamente.

### **3. Pregunta de investigación**

¿Qué niveles de estrés se identifican en las personas que ocupan posiciones de mandos medios en una empresa de consumo masivo en la ciudad de Quito?

### **4. Objetivos**

#### **Objetivo General:**

- Identificar los niveles de estrés en las personas que ocupan mandos medios en una empresa de consumo masivo.

#### **Objetivos Específicos:**

- Clasificar los niveles de estrés en las personas que ocupan mandos medios en una empresa de consumo masivo, hasta Mayo de 2016.
- Comprender las consecuencias del estrés en el desempeño en las personas que ocupan mandos medios en una empresa de consumo masivo, tomando en cuenta el impacto sobre sus equipos de trabajo.

### **5. Marco teórico referencial y discusión temática**

En la actualidad el crecimiento económico ha hecho que cada vez la exigencia laboral sea mucho mayor, ya que el único objetivo de las organizaciones actuales es poder alcanzar un mayor crecimiento, siempre y cuando los costos de producción sean menores, para así obtener mayores ganancias. Es por eso que según Tello (2001, p.8) en nuestros días el estrés laboral se ha convertido en un fenómeno de grandes estudios, ya que el impacto generado por el mismo se ve reflejado directamente en el desempeño y en el clima laboral.

Al referirnos a los niveles de producción y a la eficiencia, es inevitable tomar en cuenta la importancia de la salud ocupacional, es decir, cómo hacen las compañías para que sus lugares de trabajo se conviertan en sitios que brinden tranquilidad para sus colaboradores tanto físicamente como psicológicamente.

Por lo tanto, la relación entre el estrés y el desempeño abarca una serie de aristas las cuales se las quiere dilucidar a través de este estudio.

### **Definición del estrés**

Con la presencia de la modernidad y sobre todo con el avance tecnológico, se ha mostrado un aumento y un afán por hacer cada vez más rápido todo lo que hacemos en esa necesidad de crear y crear. Un reflejo es la presencia del estrés que “se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con la actividad laboral” (Peiró, 2001, p.31). Este fenómeno es bastante amplio y consta con una serie de factores de origen.

En la actualidad la palabra estrés es usada siempre y cuando se hace referencia a circunstancias poco agradables. Según López (2015, p. 12) el estrés puede mostrarse tanto conductualmente como fisiológicamente, se pueden evidenciar: dolores de cabeza, mareo, náusea, vómito, tensión muscular, problemas de sueño y falta de apetito, comportamental se evidencia cuando la persona empieza a comer en exceso, bebe alcohol, llora o tiembla. Por lo tanto, la presencia de cualquiera de estos factores genera una experiencia emocional, exigiendo así el afrontamiento de la situación.

La afectación del estrés en relación a sus niveles, control y afrontamiento serán determinados por la persona y el contexto en el que se desenvuelve (Peiró, 2001, p.32). La manera de lidiar con el estrés es un factor muy subjetivo, lo que no va a variar frente al afrontamiento son dos factores claves que son: el apoyo social y las variables ambientales, situación que minimiza las consecuencias del estrés.

Esto ha hecho que el estrés llegue a ser un factor determinante y clave para el éxito o fracaso organizacional. Los empresarios de forma general siempre están encaminados a que su industria logre un mayor crecimiento estructural y económicamente (Pieró y Rodríguez, 2008, p. 68). Por lo tanto, la existencia

de elementos que afecten el bienestar de las personas se convierte en un elemento totalmente perjudicial para la compañía. La OIT dice que un “trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él” (OIT, 1999, p. 4). Por tal motivo, el estrés es visto como un elemento crítico por su amplitud y efectos.

Factores psicosociales asociados al ámbito laboral, comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo, el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.). Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales. (Tello, 2011, p. 15).

### **Estrés positivo y estrés negativo**

Como ya se ha mencionado el estrés se muestra como un factor negativo, que afecta al bienestar de las personas, pero no siempre se muestra de esa manera sino también de forma positiva o también conocido como eustrés según Leif y Simmons define como una respuesta psicológica positiva a un estresor que produce un estado psicológico positivo y un estresor negativo a quien con el resultado de su presencia genera un estado psicológico negativo (López, 2015, p. 15). Lo importante frente a la definición del tipo de estrés es que ciertamente esta definición depende claramente del sujeto, pues según su percepción de la realidad y sus factores de afrontamiento y control es que

podrá definir cuan positivo o negativo es cierta circunstancia o evento donde se vea involucrado.

### **Elementos que influyen en la aparición del estrés laboral**

López (2015, p.17) dice que una de las razones más importantes para que surja el estrés en las organizaciones son: falta de apoyo y guía de los líderes, poca estabilidad en el trabajo, falta de reconocimiento, amenazas, violencia, condiciones inseguras de trabajo, falta de conocimiento de las funciones del puesto de trabajo, poca apertura para que se puedan exponer quejas, prejuicios en relación al sexo, edad, origen étnico o religioso. El exceso de trabajo, como los turnos de trabajo, las relaciones individuales y grupales, el desarrollo de carrera ya sea muy rápido o muy lento, la rigurosidad en los procesos, es decir, la excesiva burocratización o la falta de apoyo entre áreas de trabajo, dificultades tecnológicas tanto en diseño como implementación son algunos factores que también influyen en el aumento de factores estresores (Peiró, 2001, p.34).

Según la OIT las formas en las que los elementos estresores pueden mostrarse son: la afectación a nivel personal e individual y la otra es la afectación en las entidades. De forma individual el sujeto puede: “estar más angustiado, incapaz de relajarse, disfrutar menos de su trabajo, sentirse cansado y deprimido y problemas físicos graves” (OIT, 1999, p.8). A nivel institucional el estrés puede afectar del siguiente modo: “aumento de absentismo, menor dedicación al trabajo, deterioro en la productividad, aumento de prácticas laborales poco seguras, aumento de quejas de usuarios y clientes, aumento de problemas legales y deterioro de la imagen exterior de la institución” (Leka, Griffiths y Cox, 2004, p.9).

Evidenciando las consecuencias del estrés queda muy claro, que sea cual sea al factor que influya este apartado organizacional se ve estrechamente relacionado con el impacto de los líderes y supervisores, ya que a través de

ellos es que podemos compartir y vivir la cultura organizacional, siendo una pieza clave el manejo y el control del estrés.

### **Desempeño Laboral**

Chiavenato (2000, p. 359) dice que el desempeño humano depende de una serie de factores que son situacionales y que cambia dependiendo de la situación y de la persona, sin dejar de lado el número de factores condicionantes que influyen. El valor y la percepción de la recompensa dependen tanto del esfuerzo así como del aporte individual que está dispuesto a brindar el individuo.

El desempeño puede ser medido en tres dimensiones:

#### **Desempeño contextual que busca medir:**

1. Persistencia
2. Cooperación
3. Cumplimiento de reglas
4. Compromiso

#### **Desempeño adaptativo que mide:**

1. Autocontrol
2. Solución de problemas
3. Capacidad de aprendizaje
4. Adaptación

#### **Desempeño en la tarea que se encarga de medir:**

1. La ejecución y el tiempo en la realización de la tarea

2. En base a la comprensión verbal
3. Velocidad de procesamiento (Chávez y Villalobos, 2009, p. 79).

Existen algunas características que diferencian al desempeño contextual del desempeño en la tarea. Una de ellas es que el comportamiento no puede ser relacionado de forma directa con una actividad o tarea en específico sea cual sea este cargo (Brief y Motowidlo, 1986). Ayudar a un compañero de trabajo con su labor, por ejemplo, es una conducta que puede ejecutar tanto un vendedor, un recepcionista o director de empresa.

Segundo, en el desempeño contextual las razones que explican y demuestran la conducta del individuo no están directamente relacionadas con las destrezas físicas. A comparación del desempeño en la tarea donde las habilidades y destrezas ocupan un lugar crítico en el resultado del mismo. En cambio en el ámbito contextual factores como el compromiso, actitud, personalidad del sujeto, así como la satisfacción con el trabajo, y ciertos elementos emocionales, son indicadores fundamentales para la explicación de este tipo de desempeño (Lasio, 2008, pp1-2).

Tercero, como ya hemos visto el desempeño contextual depende siempre del individuo, es decir, de él depende si muestra o no ese tipo de comportamiento o reacciones en relación al contexto en el que se desenvuelve, ya que al final las conductas no dependen de forma directa con la tarea o recompensa que pueda recibir el individuo (Lasio, 2008, pp.1-2).

Como se mencionó en líneas anteriores el desempeño adaptativo se encuentra relacionado con la flexibilidad del sujeto para adaptarse a circunstancias variables y en ese sentido según Palukos (citado en Chávez y Villalobos, 2009, p. 34), plantea que el desempeño adaptativo es un componente válido del desempeño y que se divide en las siguientes conductas adaptativas:

1. "Autocontrol: se refiere al manejo de emergencias o situaciones de crisis, reaccionar con la urgencia apropiada en situaciones donde se amenace la vida, situaciones que sean riesgosas o de emergencia; el análisis y la toma

de decisiones inmediatas en situaciones de peligro, mantener el control de emociones así como la objetividad.

2. Solución de Problemas: representa la solución creativa de problemas, es decir, usar un tipo de análisis de problemas especiales; generar ideas innovadoras para áreas complejas.
3. Capacidad de aprendizaje: equivale al aprendizaje de tareas, ser entusiasta con el aprendizaje de nuevos enfoques y tecnologías, mantener actualizado el conocimiento y la habilidad, participar en la preparación que lo disponga para los cambios en los demás labores.
4. Adaptación: corresponde a la demostración de adaptabilidad física, interpersonal y cultural. Tener apertura y predisposición al tratar con otros, tomando en cuenta distintos puntos de vista y opiniones, busca entender a las distintas culturas, adecuarse fácilmente a otras culturas y modelos conductuales, demostrar respeto por los valores y tradiciones de los demás; a los desafíos del medio físico y a los extremos en temperatura, ruido, polvo entre otros." Palukos (citado en Chávez y Villalobos, 2009, p. 34).



## **La Influencia de los Mandos Medios**

La existencia de un supervisor juega un papel de vital importancia, pues al estar ubicados en un mayor nivel se convierten en agentes y promotores del cambio. Un reflejo de la relación entre estrés y mandos medios, se evidencia en la jerarquía existente entre supervisor y subordinado, tomando en cuenta que esta circunstancia depende del tipo de liderazgo del supervisor ya que de no ser así la relación estaría basada en apoyo (Pieró y Rodríguez, 2008, p. 70). Es importante recalcar que la figura de los mandos medios juega un papel fundamental dentro de las organizaciones ya que al estar ubicados entre las altas gerencias y los roles operativos, tienen una gran influencia sobre la ejecución de las tareas y el cumplimiento de los objetivos. Por lo tanto el impacto que tienen estos colaboradores sobre sus equipos de trabajo es crucial ya que deben saber manejar y controlar la presión laboral para transmitir tranquilidad a sus subordinados, pues si la presión no es controlada, el efecto recaerá sobre su equipo de trabajo, generando una disminución en el rendimiento laboral.

Se encarga de la toma de decisiones de nivel técnico, relacionadas al cumplimiento de los objetivos, planes y programaciones que han sido diseñadas para obtener resultados positivos y así alcanzar las metas propuestas a nivel general empresarial (Godoy, 2014, p.14).

En estas circunstancias el papel de los mandos medios con sus equipos de trabajo es fundamental, donde la motivación “es uno de los aspectos importantes para lograr la disposición individual para el cambio. De este aspecto se deriva el grado de satisfacción del empleado con el estado de las cosas y su percepción de riesgo personal por cambiarlo” (Salas, et.al.2007, p. 31). Por lo tanto la motivación juega un papel muy importante en la relación a la disposición para trabajar, la cual debe ser bien controlada y manejada por las compañías.

Como se ya se mencionó las consecuencias del estrés se pueden presentar por factores que simplemente se encuentran fuera de lo establecido, como

trabajar muchas más horas que las requeridas. Los líderes “pueden crear y contribuir a producir condiciones laborales estresantes, tales como el aumento del estrés, planteando demandas excesivas o ambiguas a sus subordinados” (Pieró, et.al, 2008, p. 73). Dichas circunstancias han demostrado que los mandos medios son quienes tienen una gran influencia en el bienestar y en la salud de los empleados. Por eso deben existir supervisores totalmente alineados a la cultura del cambio, donde este sea percibido como una forma de crecimiento, pero que sobre todo tenga muy en claro las diferencias entre sus colaboradores y más bien que exista un uso donde las diferencias sean utilizadas como herramientas de oportunidad y se vean reflejadas como una ventaja competitiva (Pieró, et.al, 2008, p. 73).

Las conductas del líder también juegan un papel modulador en muchas relaciones entre los estresores y la tensión (strain) y falta de bienestar de los empleados. De hecho, las conductas positivas de los líderes, a menudo, tienen un efecto amortiguador sobre estas relaciones. Este efecto amortiguador se ha investigado ampliamente con respecto al apoyo social del líder y hay una amplia evidencia que muestra el papel jugado por los diferentes tipos de apoyo (material, informativo, emocional, etc.) como estrategia para afrontar el estrés (Peiró y Salvador, 1993). Además, la hipótesis de la congruencia sugiere que el apoyo recibido es más eficaz cuando proviene del mismo ámbito que el estresor. Así, el supervisor es una fuente privilegiada de apoyo porque, a menudo, puede proporcionarlo en el mismo ámbito en que surge el estresor (por ej. el estrés de rol, la sobrecarga, la evaluación del desempeño (Pieró, et.al, 2008, p. 73).

### **Consecuencias del estrés**

Si recordamos la definición del estrés laboral decimos que es una reacción que tiene un colaborador frente a las presiones laborales, que no puede controlar

en su totalidad. Por el hecho de no alcanzar el control total de dichas tareas es que se pueden producir consecuencias negativas.

Un colaborador puede interpretar de distintas formas y maneras la presión en el trabajo. Es decir, si el trabajador consideraría aceptable la presión a la que se está enfrentando, esto haría que él este motivado, alerta, lo cual permite tener condiciones óptimas para trabajar como para aprender, sin dejar de lado que todo esto depende de los recursos que disponga y de las características del trabajador. Ahora, si el trabajador se encuentra estresado las probabilidades de que se puede enfermar son mucho más altas, sus niveles de motivación pueden ser muy bajos y la productividad es menor, siendo esto un factor a tomar en cuenta ya que pone en riesgo la seguridad laboral, incidiendo de forma directa con la organización y sus recursos. Es por eso que se debe comprender que un entorno laboral saludable no solo depende de que no existan circunstancias perjudiciales, sino que haya abundancia de factores y herramientas que garanticen y promuevan la salud e integridad laboral (Gutiérrez y Vilorio, 2014, p. 7).

Los efectos del estrés como los hemos mencionado puede afectar de manera negativa a la salud de los colaboradores. De igual manera la presencia del estrés puede influir en la actitud y la conducta de cada sujeto. Es decir, como consecuencia del desgaste laboral, se pueden producir conductas como: irritabilidad, agresividad y aislamiento. Este tipo de conductas son muy perjudiciales para el sujeto, ya que lo único que logra a través de estas actitudes es generar conflictos interpersonales y lo más negativo es la pérdida de redes de apoyo social (Rodríguez y Rivas, 2011, p.76).

Los agentes estresantes que se han observado y que producen una serie de respuestas sintomáticas, ya sean fisiológicas, psicológicas y comportamentales, pueden ser: "a) conductuales, que comprenden la satisfacción, el rendimiento, el ausentismo, la rotación, los accidentes y el abuso de sustancias; b) cognitivos, que comprenden: toma deficiente de decisiones, falta de concentración, negligencia; y c) fisiológicos, que

comprenden: hipertensión arterial, colesterolemia, cardiopatías” (Blanco, 2003, pp. 75-76).

La consecuencia de estos agentes generan distintos tipos de enfermedades que pueden ser: agotamiento, artritis, úlceras, alergias, enfermedades cardiovasculares, dolores de cabeza, depresión, ansiedad, apatía (Blanco, 2003, pp. 75-76).

## **6. Preguntas Directrices**

¿Qué importancia tiene la medición de los niveles de estrés en las personas que ocupan mandos medios?

¿Cuáles son los factores determinantes en el incremento de los niveles de estrés en las personas que ocupan mandos medios?

¿Cuáles son las consecuencias que se producen por altos niveles de estrés en las personas que ocupan mandos medios?

¿Cuáles son los beneficios que obtiene la organización al medir los niveles de estrés en los mandos medios?

## **7. Metodología de Estudio**

El método a utilizarse en este proyecto es el método analítico ya que nos permitirá descomponer los elementos recogidos para llegar a las conclusiones por medio de la observación de un fenómeno. Este método nos permitirá conocer mejor al objeto de estudio por medio del levantamiento de información de su propia percepción, es decir, de los mandos medios en este caso el departamento de Recursos Humanos de una empresa de consumo masivo.

La herramienta que se utilizará en el presente proyecto será la EAE (Escala de apreciación de Estrés), por medio de esta escala podremos determinar los distintos niveles de estrés de cada uno de los mandos medios de la

organización de consumo masivo. Una vez tomada la escala se procederá a la revisión de los datos, teniendo en consideración los datos en relación a los niveles de estrés obtenidos ya que en base a dichos resultados, se determinara la influencia del estrés sobre el desempeño laboral.

### **7.1. Tipo de diseño y enfoque.**

Según Abreu (2012, p. 191) “la investigación exploratoria tiene como objetivo examinar o explorar un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido analizado antes”. Por lo tanto este diseño tiene como objetivo identificar conceptos o variables identificando las posibles relaciones entre ellas. La investigación exploratoria empieza en base al estudio de las variables, pero culmina una vez que se haya logrado obtener la mayor información de entre las variables propuestas (Abreu, 2012, p. 191).

El diseño de esta investigación será de tipo exploratorio, es decir, que aquello que será estudiado ocurrirá en situaciones y condiciones naturales; la información que se obtenga no será manipulada y proveerá información que se presentará según como sea descrita. El enfoque de este estudio será cuantitativo ya que se estudia la realidad del contexto del objeto de estudio en su contexto natural, es inductiva permitiendo al investigador captar al grupo de estudio como un todo y de manera holística. Según Pereira (2011, p. 20) la investigación mixta permite una mayor integración en un mismo estudio, con el objetivo de tener una mayor comprensión del estudio, es decir existe una participación importante de los investigados, por lo tanto deja de ser solo un análisis numérico sino que busca ampliar la participación de manera más íntima por parte de los participantes.

## 7.2. Muestreo/ participantes.

- Las personas seleccionadas serán colaboradores que ocupen mandos medios en una empresa de consumo masivo en la ciudad de Quito. En total serán 30 personas entre hombres y mujeres.
- La muestra será probabilística estratificada.

Tabla 1

*Criterios de Inclusión y Exclusión*

<b>CRITERIOS DE INCLUSIÓN</b>	<b>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN</b>
Colaboradores que ocupen mandos medios en una empresa de consumo masivo por un período de 2 años.	Personas que se encuentren en tratamiento psicológico.
La edad de las personas será entre 25 – 39 años.	Personas que se encuentren estudiando.

### 7.3. Recolección de datos.

Tabla 2

*Recolección de Datos*

Herramienta	Descripción	Propósito
Escala de Apreciación del Estrés	<p>El objetivo común es analizar la incidencia y la presencia de los distintos acontecimientos en la vida del individuo. Cada una de estas presenta tres categorías de análisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Presencia (SI) o Ausencia (NO) del acontecimiento estresante en la vida del sujeto.</li> <li>-Intensidad con que se han vivido o se viven esos sucesos estresantes (0 1 2 3).</li> <li>-Vigencia del acontecimiento estresante; si ha dejado de afectarle (P), o si todavía le afecta (A). En este parámetro se hace una consideración independiente de las situaciones que todavía afectan o que han dejado de hacerlo.</li> </ul>	<p>Recabar información relevante por medio del test, teniendo en cuenta el contexto y la situación actual del país.</p>

#### **7.4 Pre- validación de Instrumento.**

Esta batería fue creada por J.L Fernández Seara y M. Mielgo Robles. Los tres objetivos fundamentales son:

1. Conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto.
2. Aprender la intensidad con que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales.
3. Conocer si los acontecimientos estresantes siguen afectándolo o han dejado de hacerlo.

La batería de pruebas sobre el estrés consta de cuatro escalas independientes:

EAE- G: Escala general del estrés.

EAE- A: Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos.

EAE-S: Escala de Estrés Socio – Laboral.

EAE-C: Escala de Estrés en la conducción.

(Fernández y Mielgo, 1992, pp.4-14)

Dentro de la investigación propuesta, las escalas que serán tomadas en cuenta serán la EAE-G (escala general del estrés) y la EAE-A (escala de estrés socio- laboral). Ya que estos factores nos permitirán identificar los distintos niveles de estrés en los mandos medios.

#### **Resultados de las muestras experimentales:**

Los estadísticos de la tabla 3 fueron obtenidos con los grupos normativos de cada escala, distribuidos atendiendo a tres apartados:

- Incidencia de los acontecimientos (nº de ítems).
- Afectación en el tiempo (A/P).
- Intensidad de los acontecimientos (en valores promedio).



Tabla 3. Estadísticos de los grupos normativos

ESCALAS	G		A		S		C		
	M	Dt	M	Dt	M	Dt	M	Dt	
Frecuencia del Sí	22,5	8,9	25,1	9,2	21,7	8,4	18,2	6,5	
Vigencia	A	11,7	-	13,6	-	12,1	-	10,5	-
	P	10,6	-	11,7	-	9,5	-	7,8	-
Intensidad	A	25,4	-	28,6	-	27,3	-	23,9	-
	P	24,5	-	32,1	-	30,4	-	22,7	-
TOTAL	51,5	16,3	60,8	14,7	57,7	15,6	46,2	13,8	

Figura 1. Estadísticos de los grupos normativos. Tomado de Fernández y Mielgo, 1992, pp.4-14

#### Fiabilidad:

Se han calculado los índices de consistencia con procedimientos test- retest (con un intervalo de 15 a 30 días) y mediante la correlación de los ítems pares e impares y corrección posterior del índice con la fórmula de Spearman – Brown. Los resultados obtenidos en cada grupo se presentan en la tabla 4.

Tabla 4. Índices de fiabilidad (3)

ESCALA	TEST-RETEST	PAR-IMPAR
G	0,65	0,74
A	0,83	0,81
S	0,62	0,70
C	0,78	0,69

(3) Realizados sobre submuestras de 327 sujetos en la escala G, 286 en la escala A, 214 en la escala S y 275 en la escala C.

Figura 2. Estadísticos de los grupos normativos. Tomado de Fernández y Mielgo, 1992, pp.4-14

**Validez:**

Para analizar la validez de la batería de acontecimientos estresantes hemos utilizado procedimientos de tipo factorial.

Para el análisis de la estructura interna de cada escala (4) se utilizan los datos recogidos con las distintas aplicaciones de los mismos. El procedimiento utilizado ha sido el de componentes principales. Para ellos se contó cuatro grupos (5).

**Escala G**

A partir de una muestra de 83 elementos se han aislado factorialmente dos factores básicos:

- **Factor I:** Este factor hace referencia a aquellas situaciones propias. Agrupa elementos relacionados con la salud, forma de ser, estilo de vida.
- **Factor II:** Se refiere a los acontecimientos contextuales y viene definido sobre todo por elementos ambientales que aluden a ámbitos como el laboral, social y económico.

**Escala A**

A partir de 83 ítems se han aislado factorialmente dos ítems principales cuya denominación e interpretación en la siguiente:

- **Factor I:** Pérdida. Responde a un conjunto de ítems que se refiere a situaciones de pérdida de salud, autonomía, prestigio, rol de trabajador, amigos etc.
- **Factor II:** Enfrentamiento a situaciones nuevas, achaques, muerte vivir en una residencia, etc.

Se trata de dos factores de estructura compleja.

**Escala S:**

Para el análisis de la estructura interna de esta escala se contó con 72 ítems. Se han aislado factorialmente 3 dimensiones cuya denominación e interpretación son:

- **Factor I:** Trabajo en el mismo. Alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar.
- **Factor II:** Contexto laboral. Se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo.
- **Factor III:** Relación del sujeto con el trabajo. Está vinculado a la problemática de uso mismo con el trabajo.

#### **Escala C:**

El análisis factorial alude a dos grupos básicos que se definen de las siguientes maneras:

- **Factor I:** Relación del sujeto con los factores externos del tráfico. Se refiere a los aspectos concernientes de la conducción.
- **Factor II:** Relación del sujeto con los otros usuarios. Hace referencia a las problemática de las relaciones con otros automovilistas (Fernández y Mielgo, 1992, pp.4-14).

#### **7.5. Procedimiento.**

Con el objetivo de alcanzar a toda la población debidamente delimitada se realizará el siguiente proceso:

1. Comentar directamente al Comité Gerencial la intención de realizar una investigación en relación al estudio del estrés y sus afectaciones en el desempeño de los mandos medios.
2. Con la debida autorización del comité gerencial se socializará de forma individual a cada uno de los miembros de la muestra, a los cuales se les comentará cual es el objetivo de la investigación, para así conocer si existe la intención de participar en la misma.
3. Con la debida aceptación verbal de los participantes, se procederá a la firma del consentimiento informado donde se detallará de forma clara y

minuciosa el proceso de participación en la investigación. Además de los detalles para el desistimiento de la misma.

4. La escala será tomada a cada uno de los participantes que hayan firmado su aceptación en la investigación. La cual se tomará de forma individual
5. Una vez tomada toda la muestra se recopilará los datos, para su posterior análisis.
6. Con la obtención de los resultados y respectivo análisis se entregará los mismos de forma individual a cada uno de los participantes.
7. El comité gerencial recibirá una presentación general de los resultados de la investigación, donde se enfatizará sobre los niveles de estrés obtenidos y las consecuencias sobre sus colaboradores si fuese el caso

### **7.6 Tipo de análisis**

Una vez obtenidos los resultados serán clasificados en base de datos de Excel, de acuerdo a los resultados de esta primera evaluación se determinará la necesidad de hacer un nuevo diagnóstico, en base a una nueva evaluación o test para así lograr una correlación de ser necesario. La herramienta que se utilizará para el procesamiento de la información será el SPSS, con el fin de clasificar los resultados.

### **8. Viabilidad**

En relación a la propuesta de esta investigación como primer punto se debe tomar en cuenta que una vez dada la aprobación para la realización de la misma en las instalaciones de la organización, en base a un cronograma previamente establecido se buscará tener el primer contacto con los posibles participantes de la investigación. Cada uno de estos participantes deberá cumplir con todos los requisitos para poder ser parte de la investigación.

Posterior a la definición de participantes se dará inicio a la toma de la Escala de Apreciación de Estrés.

En relación al plan de tesis una vez que este se encuentre aprobado e inscrito, gracias a que el acceso a la muestra y al lugar de investigación es disponible, lo más prudente será avanzar con la toma de la Escala de Estrés, para así poder identificar cuáles serían los posibles casos de estudio, una vez obtenida dicha información se procederá a la tabulación todo esto será realizado en 1 mes y medio, posterior a esto se ira entregando los resultados de forma individual, además de las recomendaciones para las personas que fueran a identificadas con niveles de estrés sobre el límite.

En relación a las limitaciones, una de ellas sería ciertos participantes dejen la organización, limitando la información ya obtenida. Poca apertura por parte de los participantes debido al tiempo.

Como sugerencias y recomendaciones para futuras investigaciones sería importante ampliar el grupo de estudio, es decir, que no solo se tome en cuenta a los mandos medios sino a todos los niveles de las organización, para así alcanzar una comparación más amplia y con el objetivo de comprender las distintas maneras en las que se puede evidenciar la presencia del estrés, puesto que en investigaciones y encuestas realizadas en Colombia en el 2007 se evidencia que a nivel operativo y administrativo existe una gran exposición a riesgos psicosociales, teniendo en cuenta que la presencia del estrés se convierte en un factor mucho más crucial, ya que frente a la prevención e intervención la relación entre el factor humano y los accidentes de trabajo se convierte en un factor de alto riesgo para las organizaciones (Gutiérrez y Vilorio, 2014, p. 6).

## **9. Aspectos éticos**

1. La investigación se realizará en una empresa de consumo masivo, como primer paso se solicitará la autorización del comité gerencial y el gerente general de la organización, para realizar la investigación con los colaboradores.
2. Una vez identificada la muestra la cual será de 30 colaboradores, se procederá a comunicarles de forma detallada el objetivo de la

investigación así como la confidencialidad en el manejo de la información. Las sesiones de comunicación serán de forma individual y grupal.

3. Los momentos en que se verá comprometida la investigación y será necesario romper el secreto profesional serán en las siguientes situaciones:
  - Acoso laboral.
  - Abuso sexual.
  - Explotación laboral.
  - Abuso de sustancias
  
4. Como punto importante dentro de la investigación se estableció un total de dos objetivos específicos, en base a las correcciones se determinó la necesidad de incluir un objetivo más, cuyo fin es: Comprobar los efectos psicológicos, fisiológicas y físicos del estrés en base a la identificación de los niveles de estrés de los mandos medios.
  
5. Además se determinó que en relación a los criterios de exclusión, el criterio de estudiantes no debería ser considerado como un factor limitante para ser parte del estudio.

### **9.1 Consentimiento informado**

Cada uno de los participantes firmará un consentimiento informado en cuanto a su participación en la investigación (Anexo 1).

### **9.2 Tratamiento de la información**

En relación al manejo de la información, las personas que participarán en esta investigación, son las personas que ocupan posiciones de mando medios en una empresa de consumo masivo. Para esto se incluirá a personas que se encuentren entre 25 a 45 años y que lleven al menos dos años en la compañía. Una vez seleccionada la muestra a cada uno de los participantes se les

solicitará una autorización a través de la firma de un consentimiento informado, donde se recalcará la confidencialidad en el tratamiento de la información.

Es importante indicar que el consentimiento informado recalca que si alguno de los participantes tiene la intención de abandonar la investigación lo puede hacer sin ningún inconveniente.

### **9.3 Auto reflexividad**

La razón fundamental para la realización de este estudio es que la presencia del estrés en el ámbito laboral se ha convertido en un factor que cada vez afecta de gran manera a la población laboral. Tomando en cuenta que en la mayoría de las compañías nacionales, justifican al estrés como una forma de mayor eficiencia al momento de realizar el trabajo, sin darse cuenta que la presencia del estrés puede ser el desencadenante tanto de accidentes como disminución en el rendimiento del trabajo.

### **9.4 Consecuencias de la Investigación**

La forma en la que se puede afectar la investigación, es que al momento de la aplicación del test, existan trabajadores que asuman que más que una investigación se convierta en una evaluación donde se pueda poner en peligro su trabajo debido a la información que vayan a compartir. En ese momento es cuando se puede ver afectada la investigación cuando los trabajadores asuman que este estudio podría poner en riesgo su trabajo haciendo que la información no sea tan fidedigna.

## 9.5 Devolución de Resultados

La forma en la que se entregará los resultados será dividida en tres momentos, en un primer momento se compartirá los resultados al comité gerencial para mostrarles de forma muy general el nivel de estrés de los mandos medios y si es que fuera el caso realizar una recomendación para disminuir los mismos. En un segundo momento se entregarán los resultados de forma general a los participantes del estudio, y en la parte final se los hará de forma individual y dependiendo de los resultados individuales se realizaran ciertas recomendaciones con el fin de que exista una mejor realización del trabajo tomando en cuenta y poniendo sobre todo el estado de salud y calidad de vida de cada uno de los participantes.

Tabla 3

### *Entrega de Resultados*

<b>ENTREGA DE RESULTADOS - ESCALA DE APRECIACIÓN DE ESTRÉS</b>								
Actividad	Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>ENTREGA DE RESULTADOS</b>								
Despliegue de Resultados Comité Gerencial								
Despliegue de Resultados Mandos Medios - General								
Despliegue de Resultados Mandos Medios - Individual								

## 9.6 Autorización para el uso del Test

Anexo 2.



### **9.7 Derechos de autor**

La propiedad intelectual de los trabajos de titulación pertenecerá a la Universidad de las Américas. En casos extraordinarios en los que el o los estudiantes tengan razones para solicitar que la propiedad intelectual les pertenezca, deberán solicitarlo directamente a su Decano o Director, quién tratará el tema con la Vicerrectoría y la Dirección de Coordinación Docente. Se comunicará la respuesta al solicitante a más tardar dentro de los 30 días siguientes a su requerimiento. Los trabajos de titulación, de aceptarse el requerimiento del estudiante, serán tratados como secreto comercial e información no divulgada en los términos previstos en la Ley de Propiedad intelectual.

### **10. Análisis de Estrategias de Intervención**

El estrés como lo hemos visto en líneas anteriores es un cúmulo de reacciones comportamentales, fisiológicas, emocionales y cognitivas, estas reacciones se generan a consecuencia de la complejidad laboral pero sobre todo por la sensación de no poder enfrentarse a ciertas circunstancias, es decir, depende mucho de las herramientas que le brinde la compañía frente a sus funciones y los resultados que debe alcanzar.

En este proyecto se busca identificar la relación entre el estrés y el desempeño específicamente a nivel de mandos medios dentro de una compañía de consumo masivo, se lo ha direccionado hacia los mandos medios ya que sobre ellos recae la responsabilidad de lograr la ejecución de las ideas y los planes estratégicos y son quienes se encuentran de manera más cercana con la línea operativa, por eso la importancia de que ellos sepan manejar el estrés, ya que de no ser así esto sería muy perjudicial personal y laboralmente, es por esa razón que la organización mundial del trabajo detalla los efectos del estrés.

Según el comité mixto OIT y OMS define:

Los riesgos psicosociales son la consecuencia de un cumulo de factores entre el trabajo, el ambiente, los niveles de satisfacción y las condiciones físicas de la organización. También se debe tener en cuenta al empleado, es decir, sus habilidades, sus costumbres, la situación actual tanto económica como familiar. Cada uno de estos

ítems deben ser considerados ya que influyen tanto en la salud como en el desempeño (Chiang, Gómez y Sigoña, 2013, p.112). Para esto se debe tomar en cuenta los distintos modelos y dimensiones, que son los siguientes:

- 1) Los factores psicosociales tensionantes, los cuales implican la presencia de factores externos que afectan al trabajador, específicamente el ambiente físico, como por ejemplo la demanda o carga laboral en relación a la autonomía del puesto, pero donde influye el apoyo y la presión del jefe.
- 2) La capacidad de afrontamiento es un factor de gran relevancia ya que esto demostrará cuan resistente puede ser el sujeto frente a las distintas situaciones que pueda enfrentarse desde su puesto de trabajo, teniendo en cuenta que todo esto parte desde la percepción del individuo.
- 3) Una dimensión que se refiere a los resultados de salud en los individuos, ya sea alteraciones tempranas (a corto plazo) (*Burnout*) o aquellas que su cronicidad ha afectado su salud de manera importante (largo plazo) (enfermedades crónicas).
- 4) Por último, una dimensión escasa o nulamente considerada, pero que influye en la definición de factores psicosociales, es la relación ambiente psicosocial laboral y salud. Definitivamente, resalta por su importancia la dimensión "relación trabajo - familia". (Chiang, Gómez y Sigoña, 2013, p.112).

De acuerdo a estudios realizados en Arequipa – Perú, se demostró que las principales afectaciones que sufrieron los trabajadores fueron: “cambios de

hábitos de alimentación, condiciones de vida, dificultades de sueño y efectos en el estatus económico” (Arias, 2012, p. 529).

En esos resultados con respecto al estrés se encontró que “el 46% de los ingenieros padecía una crisis de vida considerable, el 37% de los mecánicos tenían una crisis moderada y el 22% de los administrativos mostraban un nivel de estrés medio” (Arias, 2012, p. 531).

Se encontró que “11 trabajadores de la empresa tenían nivel normal de estrés, mientras que 19 presentaban niveles medios de estrés, 36 una crisis moderada y 34 trabajadores estaban atravesando por una crisis de vida considerable” (Arias, 2012, p. 531).

Estos números mostraron que la mayoría de los trabajadores se encontraban atravesando por sucesos vitales que estaban estrechamente relacionados con el cambio en sus hábitos de sueño, cambio de responsabilidades y cambios en su alimentación. Dados estos resultados el grupo más vulnerable fue el de los ingenieros, ya que ellos son quienes presentaron mayores niveles de estrés al punto de tener una crisis de vida considerable y quienes tenían una mayor probabilidad de padecer una enfermedad psicosomática (Arias, 2012, p. 531).

Estos resultados nos muestran una alta probabilidad en la relación entre estrés y desempeño, pues se convierte en algo perjudicial para las organizaciones, ya que como se pudo observar el estrés produce afectaciones y cambios de hábitos, pero sobretodo hace que el sujeto se vuelva mucho más vulnerable frente a cualquier tipo de enfermedad lo cual produce una disminución en sus defensas, haciendo que los niveles de cortisol sean superiores a los rangos establecidos. Por lo tanto cada una de estas investigaciones realizadas en Latinoamérica nos clarifica la relación entre las variables, y en donde debemos comprender que existen un sinnúmero de factores que intervienen en la relación estrés – desempeño. Es decir que en base a lo propuesto en esta investigación se debe tomar en cuenta que responsabilidades tienen los mandos medios, que herramientas de trabajo disponen, las condiciones de trabajo para así comprender los resultados de los niveles de estrés evaluados.

En relación a la prevención e intervención es importante tener en cuenta que frente a un accidente o enfermedad profesional, las variables que influyen son el ser humano, las condiciones de trabajo, pero en realidad las variables que en muy pocas ocasiones se toma en cuenta al hablar de seguridad es el concepto de riesgo, donde las variables a interpretar tanto la causa como el efectos del mismo.

De igual manera ocurre frente al estrés y su relación con el desempeño laboral, donde se evidencian variables: psicológicas, actitudinales, factores de liderazgo, aspectos motivacionales. Éstos se pueden convertir en factores positivos o negativos, ya que si su prevalencia es negativa existe una mayor probabilidad de generar una afectación individual como grupal (Gutiérrez y Viloría, 2014, pp. 5-6).

Como ya se ha mencionado la presencia del estrés puede ser interpretada de formas diferentes, lo que sí se puede garantizar es que todo esto depende de las herramientas que disponga el colaborador, donde un ambiente de trabajo saludable no es solo el lugar donde no existente circunstancias de peligro sino que más bien existan factores que promuevan y garanticen la salud laboral (Gutiérrez y Viloría, 2014, p. 7).

Después de todo lo expuesto anteriormente es evidente que el estrés en su forma negativa es muy perjudicial tanto de forma individual como grupal. Es por eso que tanto como la Unión Europea y la OMS insisten en la importancia de la intervención y la prevención en el ámbito organizacional.

Dentro de los procedimientos que tienen como objetivo brindar un mejor ambiente de trabajo para los colaboradores, destacan las siguientes: rediseño de liderazgo, clarificación en el planteamiento de objetivos y procedimientos, redefinición de las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo, mejora continua en la forma y los canales de comunicación, empoderamiento en la toma de decisiones. En referencia a las condiciones físicas, mejora y adaptaciones ergonómicas para cada puesto de trabajo, mejoras en las políticas de incentivos y beneficios, diseño de plan de carrera en

base a criterios objetivos y equitativos, flexibilidad laboral y políticas de conciliación (Rodríguez y De Rivas, pp.82-83).

La gran cantidad de nuestro tiempo nos encontramos en nuestro trabajo, y donde tenemos que tener en cuenta que la forma de trabajo en la actualidad no es individual sino grupal. Se busca dar una mayor importancia al trabajo en equipo, pues permite un mayor desarrollo y solución en situaciones conflictivas, habilidades comunicativas y habilidades sociales. Todo esto tiene un gran valor para el individuo ya que la presencia del apoyo social y familiar ocupa un papel crucial para enfrentarse a las distintas circunstancias laborales, sin dejar de lado la relevancia que tiene esto para nuestra identidad así como para el equilibrio mental y físico (Rodríguez y De Rivas, p.83).

Las estrategias para el manejo del estrés o el aprendizaje de técnicas de relajación pueden generar una gran ayuda frente al agotamiento o desgaste psíquico y físico producido por el estrés agudo o crónico, se debe considerar que este tipo de técnicas son poco eficaces en el lugar de trabajo, ya que el individuo tiene un menor control sobre las fuentes de estrés. El ejercicio físico ayuda a disminuir los niveles de ansiedad de forma muy significativa, pero no disminuye en el desgaste profesional. En relación a la prevención en el desgaste profesional los expertos recomiendan otro tipo de programas como lo son: manejo eficaz del tiempo, adopción de estilo de vida saludable, resolución de conflictos, donde cada uno de éstos tienen el objetivo de generar un equilibrio entre la cantidad de trabajo y el horario laboral. Cada una de estas tareas tienen como objetivo brindar herramientas y recursos al individuo, para que pueda enfrentarse a distintas situaciones y de esta manera tener distintas alternativas de elección, antes que caer en circunstancias que afecten en su salud e integridad(Rodríguez y De Rivas, p.83).

La relación entre rendimiento y bienestar psicológico ha permitido validar la hipótesis en la que un trabajador feliz a menudo tiene un mayor y mejor rendimiento. El bienestar psicológico se encuentra relacionado con la parte psicosocial del individuo, específicamente en relación a los estados

emocionales que pueden ser altamente positivos o negativos. Por eso la importancia de que los colaboradores mantengan un bienestar psicológico altamente positivo (Amutio, 2004, p.80).

El bienestar psicológico influye de forma significativa sobre una evaluación de ambiente laboral por parte de los colaboradores, ya que de ser positiva esto demuestra niveles de estrés menores, un mayor compromiso, mayor motivación y un mejor rendimiento laboral (Amutio, 2004, pp.80-81).

En este sentido, la disposición a experimentar emociones positivas como el optimismo se asocia a un mejor manejo del estrés. En la misma línea, Cigrang, Todd y Carbone (2000) apuntan que la disposición al optimismo está asociada con una respuesta activa de solución de problemas ante las dificultades, mientras que la actitud pesimista conduce a no esforzarse. Subrayan que intentar poner en marcha una intervención con métodos de afrontamiento activo puede tener poca eficacia en sujetos pesimistas acerca de sus posibilidades de éxito (Amutio, 2004, pp.80-81).

Las personas que muestran altos niveles de emociones positivas a lo largo de su vida diaria, tienen una mayor facilidad en el afrontamiento de sus labores como lo es la resolución de conflictos además de tener un mayor desarrollo en estrategias de afrontamiento y control de las mismas. Estas personas logran este bienestar psicológico y afrontamiento gracias a sus altos niveles de autoestima, autoeficacia, control interno y una personalidad resistente lo cual muestra una estabilidad emocional (Amutio, 2004, pp.80-81).

Las terapias basadas en la aceptación y el contacto con el momento presente (por ejemplo: Terapia de Aceptación y Compromiso y Mindfulness o Conciencia Plena) están poco a poco acumulando evidencia a favor de la utilización de las mismas en el ámbito laboral con el objetivo de prevenir y/o reducir el estrés y otros efectos negativos del entorno laboral. La terapia de aceptación y compromiso (ACT) busca aumentar la flexibilidad psicológica del individuo (Rodríguez y De Rivas, pp. 82-83).

La flexibilidad psicológica es definida como estar en contacto con el momento presente. Se debe tener en cuenta que la flexibilidad tiene una gran influencia sobre la manera de enfrentar el estrés, ya que una gran flexibilidad permite una mayor facilidad en el manejo de conflictos, en cambio la rigidez se convierte en un factor limitante frente a altos niveles de estrés.

“Durante la intervención se trabajan seis componentes de la misma: la aceptación, la difusión cognitiva, el contacto con el momento presente, el yo como contexto, el esclarecimiento de los valores del individuo y la acción comprometida” (Rodríguez y De Rivas, pp. 82-83).

Cada uno de estos procesos como se mencionó antes, buscan prevenir y reducir la presencia de estrés o burnout, pero tienen como objetivo brindar habilidades psicológicas positivas para los individuos. Una terapia basada en mindfulness hacen que el sujeto desarrolle sus capacidades de concentración en el tiempo presente, dirigiendo su energía y atención sin juzgar (Rodríguez y De Rivas, pp. 82-83).

Una vez comprobada la relación entre el estrés y el desempeño laboral, podemos determinar que los niveles de estrés superiores a los establecidos, generan consecuencias en distintos ámbitos personales o laborales. En esta investigación se busca identificar los niveles de estrés de los mandos medios, en base a los resultados obtenidos se realizará un trabajo individual y grupal a través del uso de técnicas y talleres de relajación, estrategias para la resolución de conflictos, manejo adecuado de ira, con el objetivo de trabajar sobre las personas que hayan mostrado niveles superiores a los establecidos. Una vez impartidos los talleres, se dará un tiempo de 6 meses para una toma nueva de la escala e identificar si los niveles se mantuvieron o existió algún cambio en los mismos.

En nuestra realidad nacional existe poco interés por las consecuencias generadas por la presencia del estrés. Como pudimos evidenciar cuando el estrés se presenta en forma negativa puede generar una serie de perjuicios tanto de forma individual como grupal, así como grandes gastos a nivel

económico. Es por eso que nuestro rol como psicólogos organizacionales debe enfocarse en promulgar una cultura de prevención, en donde no esperemos que ocurra una enfermedad o un accidente de trabajo, sino que más bien exista una educación en el manejo de la presión laboral. Todo esto con un solo objetivo el de mantener a cada colaborador feliz en su puesto de trabajo, donde las emociones positivas tengan un mayor peso que las negativas, teniendo en cuenta que esto permitirá un mayor y mejor rendimiento. Por lo tanto, debemos dejar de lado la cultura reactiva a la que estamos acostumbrados, y en la cual el tiempo de reacción es muy corto y poco eficaz, para así poder garantizar una mejor intervención frente a cualquier eventualidad.



## 11. Cronograma

Tabla 4

### *Cronograma*

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Tutoría con el profesor guía	1ra semana de septiembre	Se revisará la muestra para la aplicación del test.
Toma de test con el grupo de mandos medios.	2 da semana de septiembre	Se aplicará el test a cada uno de los miembros de la empresa de consumo masivo que ocupen mandos medios.
Tutoría con el profesor guía	3ra semana de septiembre	Se analizará los consentimientos informados para verificar que se hayan completado adecuadamente.
Tratamiento de la información	4ta semana de septiembre	Se revirá cada uno de los test tomados a cada colaborador.
Tutoría con el profesor guía	1era semana de octubre	Se analizarán las categorías otorgadas y las conclusiones obtenidas.
Elaboración de informe	3era semana de octubre	Se elaborará dos informes un de forma individual y otro para el comité gerencial.
Entrega de resultados	4ta semana de octubre	Se entregará un informe general para los miembros del comité.

Entrega de resultados	1era semana de noviembre	Se entregará de forma individual los resultados a cada uno de los miembros de la muestra.
Tutoría con el profesor guía	2da semana de noviembre	Se presentará al profesor el entregable para corregir.
Charla y reunión de entrega	3era semana de noviembre	Se ejecutarán las reuniones de entrega y se llevarán los informes para entregar a cada uno de los entrevistados. Se agradecerá a las personas por su participación.

## REFERENCIAS

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, (2). 187-197. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Amutio, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, (20). 77-93. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317996006.pdf>
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, (38). 525-535. Recuperado de [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol38\\_4\\_12/spu04412.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol38_4_12/spu04412.htm)
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, (12), 71-78. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008)
- Chávez, J. y Villalobos, J. (2009). *Clima Organizacional, desempeño y satisfacción laboral en el Grupo Comunicación Teleuno*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo.
- Chiang, M., Gómez., N y Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128. Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01382013000200002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000200002&lng=es&tlng=es).
- Código del trabajo. (2015). <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Comín, E., Fuente, I. y Gracia, A. (2003). El Estrés y El Riesgo para la Salud. *MAZ*. (1), 4-46. Recuperado de <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, (1), 71-84.

Recuperado de file:///C:/Users/Wilsiton/Downloads/Dialnet-BienestarPsicologico-3698512.pdf

- Fernández, J. y Mielgo, M. (Eds.). (1992). *Retos en la Salud Mental en el siglo XXI en atención primaria*. España: TEA Ediciones.
- Godoy, M. (2014). *Las Competencias Laborales De Los Mandos Medios Y Altos De Una Industria Papelera*. (Tesis previa a la obtención del Título de: Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Gutiérrez, A. y Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, (1). 5-6. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850001>
- Lasio, V. (2008). Desempeño Individual. *Escuela De Postgrado En Administración De Empresas Organización I*, 1- 4. Recuperado de [http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/notas\\_tecnicas/Desempeno.pdf](http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/notas_tecnicas/Desempeno.pdf)
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). Organización del Trabajo y el estrés. *OIT*, 3.pp.1-37.
- López, C. (2015). *La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC Termo pichincha, una macro empres del sector público*. (Tesis de maestría inédita). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Peiró, J. (2001). El Estrés Laboral: Una Perspectiva Individual Y Colectiva. *Investigación Administrativa*, 30(88). Recuperado de [http://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Peiro5/publication/39174637\\_El\\_estrs\\_laboral\\_una\\_perspectiva\\_individual\\_y\\_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estrs_laboral_una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf)
- Pieró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés Laboral, Liderazgo Y Salud Organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>
- Posada, E. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, (1), 66-73. Recuperado de

<http://search.proquest.com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/docview/1734303316/AF20B91FA78946D2PQ/1?accountid=33194>

Preira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación:

Rodríguez, R. y De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, (57), 72-87.

Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Salas, F., Limas, M., Jiménez, B., Jaramillo, C. y Bayardo, J. (2007). La motivación y la disposición al cambio de los trabajadores. *NovaRua*, 2 (3). Recuperado de

<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/41/46>

Tello, A. (2011). *Efectos Asociados A La Presencia De Estrés Laboral En Trabajadores De Atención Pre-Hospitalaria Que Se Desempeñan En La Cruz Roja Ecuatoriana*. (Tesis previa a la obtención del Título de: Psicólogo). Universidad Politécnica Salesiana, Quito.

Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, 11(1). 15-29. Recuperado de <file:///C:/Users/Wilsiton/Desktop/jorge/Musica/Dialnet-LosDisenosDeMetodoMixtoEnLaInvestigacionEnEducacio-3683544.pdf>

## **ANEXOS**

**Modelo de consentimiento Informado:****Universidad de las Américas****Carrera de Psicología****Consentimiento informado**

Yo, \_\_\_\_\_, he sido convocado/a para colaborar en el proyecto de investigación científica acerca de “reconocimiento de los niveles de estrés en las personas que ocupan mandos medios en una empresa de consumo masivo en la ciudad de Quito”

Esta investigación se realiza previa a la obtención del título de Psicólogo Organizacional de la carrera de psicología de la Universidad de las Américas.

Mi participación en este estudio contempla un test de aproximadamente 40 minutos. Entiendo que la información que entregue será absolutamente confidenciales y solo conocida integralmente por el equipo de investigación a cargo de este estudio y el docente supervisor; el resguardo de mi anonimato será asegurado a partir de la modificación de nombres de personas y de toda otra información que emerja.

Estoy en mi derecho durante la toma del test suspender mi participación si así lo encuentro conveniente, sin que esta decisión tenga ningún efecto.

Conozco que los resultados generados del estudio serán de dominio público, según lo que establece la ley orgánica de Educación Superior.

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

He leído esta hoja de consentimiento informado y acepto participar de este estudio

\_\_\_\_\_

Firma participante

C.I. \_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_, al \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2017

## Anexo: 2 Carta de autorización de uso de Escala General de Apreciación al Estrés:

### Bandeja de entrada

Todos ▾

seara@usal.es  
SOLICITUD DE USO EAE-G  
5 de ene

WILSON JARAMILLO  
Muchísimas gracias por su gran ayuda...  
Enviados

seara@usal.es  
para uso personal--nocomercial o lucre...  
5 de ene

wjaramillo@udlanet.ec  
Estimado: José Luis Fernández Seara, Pr...  
Enviados

Academia.edu  
Here's your download  
4 de ene

Multitabajos.com  
WILSON encontramos 4 empleos para ti  
3 de ene




Wilson Jaramillo  
5 Fuerzas de Porter  
29 de dic

Multitabajos.com  
WILSON, nuevos empleos de Analista de C...  
29 de dic

Popular en tu red  
Maximo Palma twitteó: Agüero contó su par...  
27 de dic

Twitter  
¡Sigue a mariateresaguerrero, a Wilson Niet...  
25 de dic

Popular en tu red

seara@usal.es  
Para wjaramillo@udlanet.ec  
mar, 5 de ene 3:05

**Re: SOLICITUD DE USO EAE-G**

para uso personal--nocomercial o lucrativo--claro que sí...saludos y suerte

El 5 de enero de 2016, 2:06, <wjaramillo@udlanet.ec> escribió:  
Estimado: José Luis Fernández Seara,

Presente:

Me es grato saludarle desde Quito, Ecuador; mi nombre es Wilson Jaramillo Bustamante, actualmente me encuentro cursando el noveno nivel de la carrera de psicología organizacional, en la Universidad de las Américas; como parte de este nivel se encuentra la materia de Metodología de Titulación que es requisito previo a la realización de la tesis para la obtención de mi título de pregrado.

Es por ese motivo, que permito escribirle este correo y solicitarle muy gentilmente su autorización para el uso de la Escala General de Apreciación al Estrés, ya que en la actualidad me encuentro realizando mi trabajo previo de titulación, el cual tiene como objetivo entender cual es la relación y el efecto entre el estrés laboral y el desempeño de los mandos medios en una organización. Es por esa razón que veo necesario la utilización de esta escala, puesto que me permitiría obtener la información adecuada a dicha investigación.

Espero tener su ayuda  
Cordialmente,  
Wilson Jaramillo Bustamante

Enviado desde Correo de Windows



### Anexo: 3 Solicitud de Pre validación del Instrumento:

Quito, 24 de Noviembre de 2016

#### SOLICITUD PRÉ-VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La presente tiene por objeto solicitar su colaboración para la revisión, evaluación y pré-validación del contenido del test de "Escala de Apreciación del Estrés (EAE)", el misma que será aplicada en el estudio denominado Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los Mandos medios de una empresa de consumo masivo, el cual será presentado como trabajo de titulación para optar por el título de Psicóloga Organizacional.

A continuación firman los presentes:



Co-tutora



Co-tutor



Co-tutor



Tutora



Estudiante