



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyectos de
investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “Herramientas administrativas del manejo
del personal para reducir el estrés laboral en la
empresa Global Books Cía. Ltda.”**

AUTOR: Daniela Sofía Delgado Zurita

TUTOR: Ing. Julio Mauricio Vizquete Muñoz Mg.

AMBATO – ECUADOR

Octubre 2020



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Julio Mauricio Vizuite Muñoz

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Herramientas administrativas del manejo del personal para reducir el estrés laboral en la empresa Global Books Cía. Ltda.**” presentado por la señorita **Daniela Sofía Delgado Zurita** para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

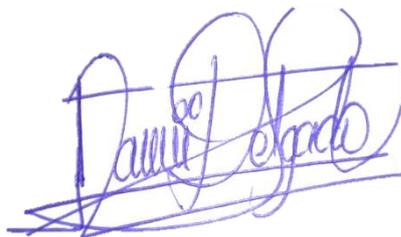
Ambato, 8 de octubre 2020

Ing. Mg. Julio Mauricio Vizuite Muñoz

C.I.: 1704039286

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Daniela Sofía Delgado Zurita**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Daniela Sofía Delgado Zurita

C.I.: 1804104329

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Mg. Jorge Enrique Jordán Vaca

C.I.: 1803079761



Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.

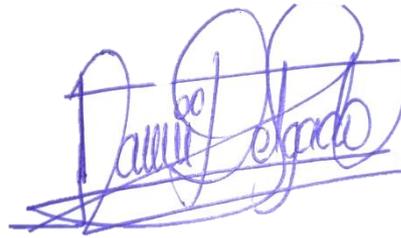
C.I.: 180303508-6

Ambato, 8 de octubre 2020

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Daniela Sofía Delgado Zurita

C.I.: 1804104329

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro principalmente a Dios, a mi familia y mis líderes; sin su apoyo no podría haberme arriesgado a dar un paso más.

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi sustento y todo lo que soy se lo debo a Él.

A mi papá Juan Delgado por su firmeza para conmigo en cada decisión tomada.

A mi abuelita Olga López por su amor, paciencia y preocupación para que cada escalón sea alcanzado con esfuerzo y seguridad.

A mi hermana Cris Delgado por su apoyo incondicional a cada momento.

A mis tíos por cada palabra de aliento, a toda mi familia y amigos por su preocupación en toda mi vida universitaria.

A mis líderes Paty y Pedrito por sus consejos, cariño y oraciones en los mejores pero más en los peores momentos.

A mi tutor el Ing. Mauricio Vizuite por su paciencia y ayuda en cada proceso de elaboración del presente; sobre todo por enseñarme a ver la vida desde el punto profesional, arriesgarme a intentar lo que deseo y para lo que he estudiado.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	ii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. Tema de Investigación	1
1.2. Definición del problema de investigación	1
1.3. Antecedentes Investigativos	7
1.3.1. Estrés	7
1.3.2. Estrés Laboral.....	9
1.3.3. Causas del desarrollo de estrés laboral.....	10
1.3.4. Fuentes de estrés laboral	11
1.3.4.1. Factores políticos.....	12
1.3.4.2. Factores Organizacionales.....	13
1.3.4.3. Factores individuales	14
1.3.5. Comportamiento organizacional	14
1.3.5.1. Actitudes.....	15
1.3.5.2. Teoría de la motivación de McGregor.....	16
1.4. Objetivos.....	16
1.4.1. Objetivo General	16
1.4.2. Objetivos Específicos.....	16
CAPÍTULO II	17
2. METODOLOGÍA.....	17
2.1. Materiales.....	17

2.2. Métodos	18
2.2.1. Tipo de metodología:	18
2.2.2. Tipo de investigación:	18
2.2.3. Diseño de investigación:	18
2.3. Diseño del instrumento y población	19
2.3.1. Características del cuestionario.....	19
2.3.2. Población.....	20
CAPÍTULO III.....	21
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
3.1. Análisis del cuestionario aplicado al personal.....	21
3.2. Análisis y discusión de los resultados.....	45
3.3. Propuesta.....	48
CAPÍTULO IV.....	51
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
4.1. Conclusiones.....	51
4.2. Recomendaciones	51
REFERENCIAS.....	53
5. BIBLIOGRAFÍA.....	53
5.1. Referencias bibliográficas.....	53
5.2. Anexos	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Historial de ventas empresa Global Books	5
Tabla 1.1. Opciones de respuesta del cuestionario de riesgo psicosocial	19
Tabla 2. Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial	20
Tabla 3. Pregunta 1 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	21
Tabla 4. Pregunta 2 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	22
Tabla 5. Pregunta 3 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	24
Tabla 6. Pregunta 4 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	25
Tabla 7. Pregunta 5 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	26
Tabla 8. Pregunta 6 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	27
Tabla 9. Pregunta 7 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	28
Tabla 10. Pregunta 8 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	29
Tabla 11. Pregunta 9 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	31
Tabla 12. Pregunta 10 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	32
Tabla 13. Pregunta 11 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	33
Tabla 14. Pregunta 12 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	34
Tabla 15. Pregunta 13 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	35
Tabla 16. Pregunta 14 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	36
Tabla 17. Pregunta 15 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	37
Tabla 18. Pregunta 16 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	39
Tabla 19. Pregunta 17 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	40
Tabla 20. Pregunta 18 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	41
Tabla 21. Pregunta 23 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	42
Tabla 22. Pregunta 25 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	43
Tabla 23. Pregunta 34 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	44
Tabla 24. Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial	46
Tabla 25. Resultado de la tabulación de datos por dimensión del cuestionario de riesgo psicosocial	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Historial de ventas empresa Global Books	5
Gráfico 1.1. Pregunta 1 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	22
Gráfico 2. Pregunta 2 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	23
Gráfico 3. Pregunta 3 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	24
Gráfico 4. Pregunta 4 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	25
Gráfico 5. Pregunta 5 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	26
Gráfico 6. Pregunta 6 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	27
Gráfico 7. Pregunta 7 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	29
Gráfico 8. Pregunta 8 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	30
Gráfico 9. Pregunta 9 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	31
Gráfico 10. Pregunta 10 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	32
Gráfico 11. Pregunta 11 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	33
Gráfico 12. Pregunta 12 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	34
Gráfico 13. Pregunta 13 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	35
Gráfico 14. Pregunta 14 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	36
Gráfico 15. Pregunta 15 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	38
Gráfico 16. Pregunta 16 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	39
Gráfico 17. Pregunta 17 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	40
Gráfico 18. Pregunta 18 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	41
Gráfico 19. Pregunta 23 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	42
Gráfico 20. Pregunta 25 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	43
Gráfico 21. Pregunta 34 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial	44
Gráfico 22. Resultado de riesgo promedio.....	47
Gráfico 23. Resultados de riesgo por dimensiones	48

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se enfoca al estudio del estrés laboral en la empresa Global Books dedicada a la comercialización de material didáctico para el sector educativo del país. La empresa lleva quince años brindando sus productos y generando fuentes de empleo en varios sectores del país.

El estrés laboral es un problema de salud muy grave en la actualidad, ya que este trae consecuencias tanto físicas como emocionales y conductuales, de tal magnitud que podría ocasionar que el individuo se incapacite parcial o totalmente. Esta incapacidad generada en su salud trae resultados que afectan a cada uno de los procesos para lo cual fue contratado.

Se realizó una investigación deductiva para llegar al punto central de la problemática que ocurre en la empresa respecto a la verificación de si existe estrés laboral y como el manejo de personal correcto podría disminuir el mismo. Para el desarrollo de esta investigación se aplica un cuestionario tomado del Ministerio de Trabajo Ecuatoriano, el cual es instrumento útil para evaluar riesgos psicosociales en las empresas. Del mencionado cuestionario se tomó únicamente varios ítems, los cuales son fundamentales en la presente investigación.

A través de los ítems del instrumento de evaluación de riesgo psicosocial aplicado se podrá recomendar herramientas administrativas que mantienen estable la situación de la empresa Global Books respecto al bienestar del personal; mismas que se ubican en: inteligencia emocional, coaching gerencial, benchmarking. De esta manera concluye el presente trabajo, sin descartar una posible futura línea de investigación en la misma empresa.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, ESTRÉS LABORAL, HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS.

ABSTRACT

This work focuses on the study of work stress in the company Global Books dedicated to the commercialization of teaching materials for the educational sector of the country. The company has been providing its products for fifteen years and generating sources of employment in various sectors of the country.

Work stress is a very serious health problem today, as it brings both physical, emotional and behavioral consequences, of such magnitude that it could cause the individual to become partially or totally incapacitated. This inability generated in his health brings results that affect each of the processes for which he was hired.

Deductive research was conducted to get to the center of the problem that occurs in the company regarding the verification of whether there is work stress and how the management of correct personnel could decrease it. For the development of this research, a questionnaire taken from the Ecuadorian Ministry of Labour is applied, which is a useful tool for assessing psychosocial risks in companies. Only a number of items were taken from this questionnaire, which are essential in this investigation.

Through the items of the applied psychosocial risk assessment tool, administrative tools may be recommended that keep the situation of the company Global Books stable with respect to the well-being of staff; themselves that are located in: emotional intelligence, managerial coaching, benchmarking. In this way the present work concludes, without ruling out a possible future line of research in the same company.

KEY WORDS: RESEARCH, WORK STRESS, ADMINISTRATIVE TOOLS.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Tema de Investigación

- “Herramientas administrativas del manejo del personal para reducir el estrés laboral en la empresa Global Books Cía. Ltda.”

1.2. Definición del problema de investigación

En la actualidad existe una gran cantidad de empresas que buscan eliminar en lo posible el estrés de su personal. Este problema no se suscita recientemente, por el contrario, es un problema social que ha venido siendo investigado por varios años y por el momento no existe una herramienta efectiva que elimine al 100% el estrés laboral. Considerando el punto de vista de la sociedad, señala que el trabajo es una “enfermedad necesaria”, se ha tomado en cuenta esta premisa para definir al estrés laboral como un problema.

La empresa Distribuidora Global Books DDDD Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Ambato en la ciudadela San Cayetano – Av. Los Shyris y Daquilema; es una compañía familiar cuyo Gerente y propietario decidió formalizarla a finales del año 2014, luego de varios años de comercializar material didáctico sin observar la normativa legal existente. La actividad económica hoy en día de la empresa es la compra y venta de material didáctico para instituciones de educación básica y bachillerato; y material para elaboración de arte en foami y decoración, según los requerimientos de los potenciales clientes. Sus principales clientes son los docentes de escuelas, docentes de colegio, bazares, negocios de decoración y empresas de eventos.

La actividad de la empresa tiene ya 15 años en el mercado, pero se constituyó como compañía apenas 5 años atrás, y ha tenido gran acogida de sus productos en toda la zona ecuatoriana e incluso en otros países como Panamá, Venezuela, Estados Unidos y México. En el período de vida de la empresa no se han presentado mayores inconvenientes internos ni externos, por el contrario, sus procesos administrativos y

operativos, así como los factores externos se han mantenido dentro de los estándares de la empresa.

Debido a la gran demanda de productos, el tamaño de la empresa fue creciendo de tal manera que hoy en día cuenta con puntos propios de venta a nivel nacional. En el año 2018, la empresa tuvo la necesidad de aumentar su personal administrativo y de ventas, los ingresos por ventas del año 2018 fueron de un 250% respecto al año 2017. La estabilidad del personal y la liquidez de la empresa se encontraron en un buen nivel para que la empresa siga despuntando sobre las empresas de competencia.

Efecto resultante del incremento en ventas se decidió contratar personal para las áreas con más demanda (bodega, contabilidad, cobranza) con el fin de cubrir todo el proceso administrativo. El total de trabajadores para el año 2018 fue de 37 personas (25 en ventas y 12 en oficina). Cada área se desempeñaba con normalidad hasta el mes de septiembre de 2018, cuando el *estrés laboral* comenzó a manifestarse en el personal de la empresa. Aproximadamente tan solo el 10% del personal participaba en las actividades y reuniones laborales e informales en donde traban temas importantes para la buena convivencia laboral, la falta de participación dio paso para que el ambiente se tornó tóxico y dentro de cada departamento se perdió la comunicación. El año concluyó con 28 trabajadores en nómina y el resto se desvinculó voluntariamente.

En el año 2019 la Gerencia General tomó la decisión de comenzar el año contratando nuevo personal para reemplazar al personal que había salido, existía una gran demanda de actividades, y muchas que estaban sin definirse en las que no se asumía ninguna responsabilidad y control. Este período de tiempo de liquidación del personal anterior y contratación de uno nuevo, le ocasionó un retraso a la empresa en las actividades principales que realiza.

Con las funciones a cargo del nuevo personal, se realizó un seguimiento a cada proceso administrativo y se encontraron varias inconsistencias como:

- En las ventas del año 2018 se suscitaron varios casos de cambios de mercadería, descuido en el control de calidad de las ventas, carencia de servicio post venta y finalmente no hubo seguimiento en el área de cobros a clientes.

- El sistema contable arrojó varios errores en la información ingresada por el personal anterior.
- La recuperación de cartera tuvo un descenso bastante considerable respecto al de años pasados.
- El personal de ventas no se encontraba motivado y preparado para visitar a los clientes y el servicio fue pésimo.
- El inventario de mercaderías físico no estaba acorde a la información presentada en el sistema de bodega, hubo faltantes de mercadería y clientes insatisfechos a los cuales no se entregó la mercadería completa.
- Los contratos de compra venta de clientes no residían en los archivos de la empresa y mucha información se perdió.
- El módulo de cobranza presentó errores con el sistema bancario por el cual permite el cobro a clientes y la información se confundió.

Estos problemas han generado a lo largo del año 2019 principalmente la reducción de productividad de los trabajadores, lo que provocó una reducción considerable en el volumen de ventas en comparación a años anteriores. Por otra parte, en el mes de mayo la cobranza disminuyó significativamente lo que causó despidos intempestivos, generando en el personal miedo por la inestabilidad laboral y provocó un incremento de estrés laboral y fallas en el área administrativa a tal punto que el personal comenzó a trabajar con desánimo y sin ninguna motivación. Entre el mes de junio y agosto del 2019 renunciaron cinco colaboradores, nuevamente el gerente adoptó una estrategia de OUTSOURCING para sostener la liquidez de la empresa y contrató una agencia de cobranza externa pero no se obtuvo los resultados suficientes para ofrecer estabilidad laboral a los colaboradores.

Todos estos puntos tratados en párrafos precedentes fueron detonantes para que el ambiente laboral se torne tóxico nuevamente, con la iliquidez de la empresa vinieron problemas entre el personal por la incertidumbre de quienes se mantendrían y quien debería dejar su puesto de trabajo. La empresa decidió realizar un cambio dentro de la estructura y se asignaron jefes departamentales para que controlen las actividades de cada trabajador de una manera personalizada. Con estos cambios el proceso mejoró,

cada área tuvo un progreso, la información tuvo más fiabilidad y el resultado se reflejó en una evaluación a cada área por parte de gerencia.

Actualmente en la empresa laboran dieciocho personas debido a que se han venido realizando disminución en el personal por el bajo presupuesto con el que cuenta la organización y por otra parte varias personas han abandonado la empresa por decisión propia. Se debe considerar como factor posible del nivel de renuncias alto a que el ambiente laboral no ha sido lo más favorable para el trabajador.

Es necesario identificar que en la organización se definen como áreas y roles principales los siguientes:

- Gerencia. Departamento donde se lleva a cabo la toma de decisiones, firma de cheques, aprobación de roles y firma de documentos legales.
- Administración. Esta área se encarga del control de personal, relaciones comerciales, control de estados de cuenta y pagos.
- Contabilidad. Departamento de control de inventarios, presentación de informes a organismos de control (SRI-Superintendencia-Dinardap) y control de ventas y comisiones.
- Cobranzas. Es el área encargada del ingreso, control, seguimiento y cobros de los clientes a partir del sistema de cobros interbancarios; cuenta también con un subdepartamento de Centro De Atención Telefónica para contacto directo con clientes y gestión de cobranza.
- Ventas. Es el área fuerte de la empresa de donde provienen los ingresos económicos por ventas, esta área es externa y el rol de sus trabajadores es netamente ventas de campo.
- Bodega. Se encarga de compras de inventario, control de mercaderías y consignación a vendedores.

Los niveles de ventas de los 6 años de la compañía han sido muy variables y se toman como base para esta investigación respecto al problema que se plantea tanto con el personal como su bienestar en el trabajo.

Tabla 1. Historial de ventas empresa Global Books

Año	Ventas	%
2015	\$ 28.929,60	1,34%
2016	\$ 44.551,58	2,06%
2017	\$ 114.561,22	5,31%
2018	\$ 835.342,20	38,68%
2019	\$ 1.136.065,39	52,61%
TOTAL	\$ 2.159.449,99	100%

Fuente: Información proporcionada por la empresa Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

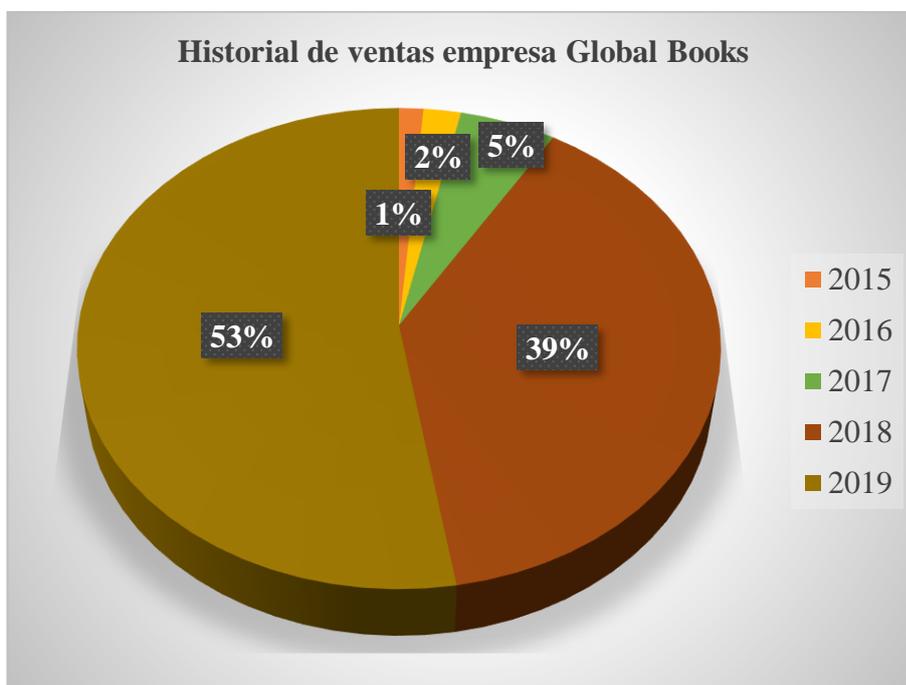


Gráfico 1. Historial de ventas empresa Global Books

Fuente: Información proporcionada por la empresa Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

El estudio focal del presente documento es el personal de la empresa, su nivel de estrés y bienestar, para identificar otro punto como antecedente de la generación de estrés es la normativa con la que la empresa realiza la contratación de su personal. Este punto es importante porque la compañía no cuenta con un plan de selección de personal y no

define las competencias que debe poseer una persona para entrar a laborar en la empresa.

En el estudio de campo en las varias visitas a la empresa se pudo identificar que el personal es joven, hay personas que han adquirido sus conocimientos y experiencia dentro de la empresa, pues no cuentan con una instrucción formal acorde al departamento para desempeñar sus cargos. Adicional a esto cabe recalcar que las remuneraciones se ubican en el 95% del personal (excepto Gerencia) en \$401.65 que es el Salario mínimo sectorial para asistentes de oficina y que los agentes vendedores no poseen un sueldo fijo mensual pues se manejan con una comisión del 15% del total de sus ventas.

Considerando la realidad de la organización de estudio se ha planteado las siguientes interrogantes: ¿En qué nivel se encuentra ubicado el estrés en los colaboradores de la empresa Global Books Cía. Ltda.? ¿Son adecuadas las herramientas administrativas que posee la empresa para generar bienestar a la misma y a sus trabajadores?

Para responder a las interrogantes precedentes se ha decidido plantear como objetivos específicos de la investigación:

- Establecer los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa Global Books Cía. Ltda.
- Identificar las herramientas administrativas para el manejo del personal en la empresa Global Books Cía. Ltda.
- Proponer herramientas administrativas para el afrontamiento del estrés laboral en la empresa Global Books Cía. Ltda.

Además, debe acotarse que no existe un estudio de la misma naturaleza en la empresa seleccionada, por tal razón los conocimientos aplicados a esta investigación se rigen estrictamente a lo adquirido en la carrera profesional del autor y a la investigación científica.

1.3. Antecedentes Investigativos

1.3.1. Estrés

Se conoce que nuestros antepasados vivían en situaciones de peligro, y la respuesta a esto era desde una fuente de adrenalina para enfrentar la situación, actualmente, el peligro ya no es provocado por los mismos factores, quizás me atrevería a decir que el mayor peligro que existe hoy en día es un mundo competitivo, crisis económica, pobreza, inestabilidad laboral, entre los pocos que puedo mencionar.

El estrés como tal, se origina en cada área de la vida del ser humano, es constante y aunque pocas veces se haga visible o evidente no quiere decir que no exista. Según (Atalaya P., 2001) menciona que “un destacado psicólogo dedujo que la muerte es el único estado en que el ser humano no siente ningún nivel de estrés”, tenía mucha razón ya que en un mundo donde el tiempo parece corto y la competencia prima en el estilo de vida de cada individuo, el estrés es una fuente permanente que domina nuestra vida.

Al hablar de estrés se puede mencionar que es un factor condicionante que evidentemente altera de manera directa la actitud, conducta, pensamiento y carga emocional de un individuo. En este sentido, a pesar de que actualmente se ha considerado al estrés como algo normal que tratamos en nuestra cotidianidad, no deja de ser preocupante y negativamente significativo para todos. Es por esto que a lo largo del tiempo los involucrados en la materia han pretendido determinar los orígenes o causantes del estrés.

Para (Martinez & Díaz, 2007) el posible origen puede radicar en la alta demanda que exige la sociedad al individuo para sentir que logra sus objetivos, mejora su calidad de vida y en general siente un desarrollo y crecimiento a nivel personal. Por su parte, (Sandín, 2003) considera que el estrés es una simple y normal reacción o respuesta hacia una situación que para la persona ha generado un grado de tensión, alterando el estado mental. Por otro lado, el enfoque psicosocial afirma que los causantes del estrés son los factores externos que alteran la conducta de la persona.

A pesar de que existen innumerables puntos de vista sobre aquellos factores causantes del estrés, a criterio personal se considera necesario recalcar ciertos aspectos tales

como; cada individuo dentro de una sociedad es diferente a otro, tanto a nivel emocional, perceptivo, cognitivo, etc., por ende, es lógico afirmar que se puede dar un mismo suceso causante de estrés, sin embargo, no necesariamente afecta a todos de igual forma, es decir, cada persona tiende a generar una reacción propia la cual provocará estrés o no ante el suceso.

Otro aspecto a recalcar es que el alto nivel de demandas de la sociedad actual para el individuo varía en cada uno, motivo por el cual a pesar de que tales demandas que pretende imponer la sociedad estén muy bien definidas, no todas son el objetivo de una misma persona, es decir que, cada uno tiene sus propias aspiraciones, de modo que a pesar de que la sociedad sea influyente, no necesariamente afecta al individuo como un generador de estrés. Y finalmente un aspecto muy importante es que, pese a que muchos consideran que el estrés es la reacción negativa ante una situación de tensión, no toman en cuenta que no todo aquello que genere estrés debe ser considerado negativo.

El estrés llega a ser preocupante cuando sus niveles han superado la capacidad del individuo para controlarlos por sí mismo, por lo tanto, cuando el estrés no supera esos niveles, incluso puede ser positivo para el individuo, de modo que, muchas personas sienten al estrés como un factor estimulante que sirve para incrementar su rendimiento, desempeño o capacidad para determinada actividad. Siendo así, se considera que efectivamente el estrés es una situación real y presente en nuestra sociedad, que a pesar de que afecta en un nivel más elevado a unos individuos más que a otros, es necesario instruirse con el fin de prevenir y también controlar situaciones estresantes para así mejorar la calidad de vida del individuo y por consiguiente de la sociedad.

Si bien es cierto, el estrés es un factor que afecta directamente a nuestro cuerpo y calidad de vida; los problemas, las preocupaciones, la economía, la inestabilidad laboral, entre otros, son elementos que difícilmente se pueden controlar, pero, a criterio personal he oído hablar de un tipo de estrés que puede ser controlable; el estrés laboral. El estrés se manifiesta en diversos ámbitos, dos de los más frecuentes son el estrés en el trabajo y en la vida cotidiana (Nava Quiroz, Orihuela Rivera, & Vega Valero, 2016).

1.3.2. Estrés Laboral

El estrés laboral logra que se pierda el interés en el trabajo, el entusiasmo por estar en el área del trabajo, se pierde compañerismo, ánimo, alegría y sobretodo se pierde amor al trabajo (Atalaya P., 2001). El estrés laboral, claro está, puede ser situacional a pesar de que sus efectos no desaparezcan de inmediato. El contexto de un individuo en el trabajo genera un tipo de estrés, pero, cuando este es cambiado a su vez generará otro tipo de estrés.

El entorno que rodea a un individuo es lo que genera que este tenga ciertas reacciones como es el estrés. Con la presente investigación se pretende analizar como primer punto la existencia de estrés laboral en la empresa selecta para el estudio; así como determinar cuáles son los factores amenazantes para los colaboradores de la organización para que se vean vulnerados y expuestos a sufrir estrés.

Estrés laboral no es sino un conjunto de situaciones que afectan nuestra calidad de vida y desempeño en el ambiente de trabajo, como si no fuera suficiente tener que lidiar con un mundo donde alcanzar grandes puestos de trabajo es verdaderamente un dolor de cabeza, ahora, el mantener un puesto de trabajo ya no es (en muchos casos) una opción, por esto el escalar a un puesto superior al nuestro o pretender percibir un sueldo mayor es un asunto en el que todos pensamos a diario.

Previamente al estudio de estrés laboral se conocerá la definición que los estudiosos en materia han planteado para esclarecer los conocimientos del tema a tratar. Fontana D., citado por (Atalaya P., 2001) señala que: “el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo”. Esta definición tomada en cuenta en el ámbito laboral no se convierte en otra cosa sino en exigencias a la capacidad de trabajo que puede suministrar un colaborador a una empresa u organización.

Stonner menciona que: “El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla” (Atalaya P., 2001). En este sentido, el actual estudio se enfoca directamente en darle atención al colaborador y determinar las

causas que originan su estrés, así como el proponer las posibles soluciones a su estado de estrés para que pueda desempeñarse con éxito en su ámbito laboral.

El estrés laboral se ha convertido en una de las causas de varias enfermedades, sería arduo intentar hallar una solución total para dicho problema, sin embargo, hoy en día se trabaja de la mejor manera en las empresas para reducir el estrés laboral causado en los empleados de estas. El estrés laboral es un problema de salud muy grave en la actualidad, ya que este trae consecuencias tanto físicas, como emocionales y conductuales, de tal magnitud que podría ocasionar que el individuo se incapacite parcial o totalmente. Esta incapacidad generada en su salud trae resultados que afectan a cada uno de los procesos para lo cual fue contratado.

Cada factor que pueda generar estrés laboral y la exposición del colaborador al mismo es una serie de riesgos que desencadenan en un ambiente de problemática tanto individual (colaborador) como grupal (empresa); esto se debe a que el rendimiento del colaborador no será el mismo actualmente a diferencia del primer mes de trabajo cuando fue recién contratado. Se debe entender cuán importante es la salud del ser humano, ya que el individuo puede responder de diferentes maneras ante un mismo suceso inesperado; como lo menciona (Angulo Rincón, Bayona Quiñonez, & Esparza Durán, 2014), al referirse al colaborador de una empresa cuando sucede una situación inesperada puede para algunos resultar muy amenazante y para otros simplemente pasar desapercibida.

1.3.3. Causas del desarrollo de estrés laboral

El estrés se desarrolla cuando el individuo se siente retado a realizar alguna actividad o desempeñarse en alguna situación fuera de su zona de confort y de sus capacidades. Cuando el empleador demanda de que su colaborador realice un trabajo no común o aumenta su carga de trabajo, este presenta ciertos rasgos que determinan la presencia de estrés, estos rasgos son: alarma, resistencia, y agotamiento. El estado de alarma es evidente cuando al colaborador le es asignado una nueva actividad, la cual le genera inquietud, en algunos casos desconocimiento de cómo realizarla, sorpresa u otras emociones que hacen que este se mantenga atento a su nueva actividad y a esforzarse por cumplirla con éxito.

El estado de resistencia, en varios escenarios puede afectar también al empleador, pues desconoce si el colaborador estará presto para realizar bien la actividad asignada, también se debe tomar en cuenta que el colaborador de acuerdo con las condiciones de su contrato no siempre estará de acuerdo en realizar otras actividades que no hayan sido establecidas en el inicio de su período laboral. Finalmente, el estado de agotamiento se genera cuando el colaborador haya consumido todos los recursos que le fueron asignados, así como los que él obtuvo. En esta etapa es importante que el empleador pueda intervenir para dar solución pronta a que no cause dificultades con el colaborador, tanto en su estado físico, mental y emocional a tal punto de concebir la idea de abandonar la organización.

1.3.4. Fuentes de estrés laboral

Las fuentes que amenazan el bienestar del colaborador en la empresa comienzan por el mismo espacio de trabajo (una empresa, una fábrica, una oficina, un hospital), las características del trabajo (si este es muy demandante o no), las relaciones interpersonales (relación de respeto y cordialidad o personal conflictivo); estos factores amenazan de manera leve o fuerte al trabajador, sin tomar en cuenta que en la vida cotidiana también se encuentra expuesto a otros factores como el ruido, el tráfico en las calles, el clima, las tiendas o supermercados, entre otros. Cada factor ataca directamente al colaborador, a su salud y bienestar, provocando que el individuo consienta en tener estrés laboral, pero a la par afecta a su salud.

Las fuentes que ocasionan estrés laboral se conocen comúnmente como *estresores*. “Un hecho que casi nunca se toma en cuenta cuando se analizan los estresores en forma individual, es que el estrés es un fenómeno que se suma” (Selye H., citado por Atalaya P., 2001, pág. 28). La superación personal y crecimiento laboral es un componente de la vida del ser humano, aunque esto puede tornarse en un problema; el ambiente laboral de una organización puede ser bueno, pero si ataca la competencia por alcanzar un puesto o el deseo de sobrepasar una meta impuesta todo puede desencadenar en un problema laboral, social y personal.

La naturaleza del trabajo es algo que está evolucionando de forma constante y a un ritmo acelerado, existe mayor demanda de trabajo y, por ende, de eficiencia. La adaptación a un cambio en una organización también es un factor que puede afectar a la salud del trabajador. Una decisión, un cambio de jefe, una rotación de personal afecta a un trabajador directamente ya sea de manera positiva o negativa pues éste puede resistirse al cambio o también adaptarse al mismo; esto y el estrés laboral según Lundberg y Cooper citado por (Sang, Teo, & Bohle, 2013) indica que el estrés ocupacional conduce a cambios en las funciones fisiológicas, psicológicas y de comportamiento, esto puede ser perjudicial para la salud de cada trabajador de manera individual, organizacional y de productividad nacional.

El administrador debe usar estrategias y herramientas para realizar una gestión efectiva con el personal, para ello esta investigación se centra de manera focal a la parte administrativa de la empresa de estudio para indagar como punto principal la existencia de estrés laboral, el nivel de estrés, determinar herramientas para el manejo de personal y con esto realizar una propuesta de herramientas para afrontar el estrés y generar un mejor ambiente al trabajador y su estancia por la empresa. Como primer punto vamos a conocer las fuentes principales que generan estrés en el trabajador. Según Cooper y Payne, citado por Atalaya P., (2001) “Existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales.”

1.3.4.1. Factores políticos

Hay que tomar en cuenta que cualquier cambio en medidas económicas que se tome a nivel país va a afectar directamente a cada colaborador en cualquier empresa y en el cargo que se desenvuelva. La recesión económica es un elemento que contribuye a la generación de estrés ya que esta medida se acompaña de despidos, recortes salariales, desempleo e incluso semanas más cortas de trabajo.

Los cambios políticos componen también un mecanismo de generación de estrés, no solo laboral si no en general a toda una población y más aún cuando el cambio no se genera de manera ordenada. La incertidumbre tecnológica, aunque parezca un tema sin importancia no se puede descartar la posibilidad de pensar en algún momento que la tecnología nos reemplazará, como si no fuese suficiente la impotencia que muchas

personas poseen porque son desplazadas de su puesto de trabajo por no poseer las habilidades o experiencia suficiente para la tecnología.

1.3.4.2. Factores Organizacionales

Las actividades a cargo del personal es un tema significativo debido a que los cargos que están ligados a otros o interdependientes generan un estrés mayor del común y a su vez, el estar en un cargo que posea autonomía de trabajo reduce el nivel de estrés laboral. Incluso el espacio físico es un elemento a considerarse en el estudio de estrés laboral, acompañados de este también son la iluminación, el color de las paredes, las condiciones de trabajo, la carga laboral, entre otros.

La demanda de roles juega un papel necesario en el nacimiento de estrés laboral, pues la persona está sujeta a todo tipo de presión más aún cuando tiene un cargo de jefe de departamento, o cuando sus funciones no son equivalentes al sueldo que percibe, incluso si las funciones a su cargo no están acordes a su perfil. Las actividades correctamente distribuidas podrían lograr que el trabajador se encuentre a gusto de realizarlas, el estrés se produce cuando la demanda sobrepasa la capacidad del colaborador.

La competencia sana y con mesura podría traer buenos resultados como que un trabajador se destaque más que otro, que cada día todos se esfuercen por lograr el primer lugar y ser reconocidos; pero esto no puede tornarse en una competición destructiva para que unos trabajadores se desgasten de tal manera que su rendimiento se encuentre bajo los niveles que debe cumplir.

La administración es el pilar fundamental de una empresa, por lo cual se debe precautelar que las necesidades tanto de la empresa como de los colaboradores sean satisfechas dentro de lo que sea posible; así como el manejo de personal debe ser adecuado en todos los procesos que incluyan contratar a un colaborador, su estadía y su salida.

1.3.4.3. Factores individuales

Esto se enfoca directamente a los problemas y experiencias que se sujetan a las personas en el tiempo no laborable, cada problema puede atacar al individuo negativamente a tal punto de llevar esa carga sobre sus hombros a cada lugar, en este caso, su área de trabajo.

Los problemas familiares abarcan una infinidad de causas, pero este factor como tal, abarca una infinidad de consecuencias en el trabajo. Si la persona mantiene un conflicto familiar, éste puede desatar mal humor, reacciones de ira en contra de sus compañeros de trabajo, incluso puede llegar a golpearse con uno de sus compañeros por desahogar su furor. Este factor es importante en el presente estudio pues las situaciones que se presentan en el hogar son quizás escenarios difíciles de olvidar en el lugar de trabajo, por lo tanto, es un factor principal en generación de estrés.

Otro factor a considerar son los problemas económicos, este factor a más de generar estrés laborar se convierte en un distractor para el colaborador, sea cual fuere su nivel de ingreso económico la mayoría de las personas tienden a tener un desorden en su economía o su estilo de vida se excede a su capacidad de pago. Como último factor individual se encuentra la personalidad del sujeto, este factor se enfoca de manera directa a atacar el ambiente laboral, dicho así se orienta al comportamiento humano ya que es el conjunto de hábitos que una persona posee y desarrollan a lo largo de su vida. Aborda el ambiente laboral porque como se conoce cada individuo tiene su propio carácter, hábitos y temperamento; por tanto, es este conjunto de elementos que logran crear un tipo de personalidad único para cada ser humano y esta permite que entre unos y otros logren concordar en ciertos aspectos o a su vez estar en desacuerdo sobre ciertos temas.

1.3.5. Comportamiento organizacional

El estudio del comportamiento organizacional es amplio y variado, la presente investigación no pretende centrar su estudio a fondo en el comportamiento del colaborador dentro y fuera de la organización, pero sí pretende realizar una breve revisión de como los individuos actúan en los diferentes grupos en las organizaciones. Cabe recalcar que en las organizaciones es importante aprender sobre el tema de

comportamiento organizacional, ya que el conocimiento de este genera la idea de renovar el área administrativa que es la que nos interesa para mejorar la efectividad de la empresa y al mismo tiempo respetar la dignidad humana.

1.3.5.1. Actitudes

Las actitudes son las formas de comportamiento a ciertos estímulos producidos por alguna situación o persona. A pesar de que cada ser humano tiene claras sus actitudes frente a alguna situación, de esta manera ha marcado su vida y ha formado su personalidad; existen actitudes que no concuerdan entre lo que pensamos, lo que decimos y cómo actuamos. Una persona puede decir que encuentra al aborto como un acto de un ser inhumano y despreciable, pero puede hacerlo al encontrarse en tal situación; otra persona dice disgustar del tabaco porque conoce sus consecuencias, pero actúa como un fumador activo al desenvolverse en su grupo de amigos o trabajo.

Cada actitud en el trabajo tiene una consecuencia, quiero enfocarme específicamente en el estrés laboral. Ejemplo; si el empleador ha puesto su confianza en una persona para que realice una actividad, la cual usted la puede realizar sin problema, pero no ha sido seleccionado para hacerlo, esto puede ser motivo enojo o envidia y su actitud decide el desarrollo de estrés laboral o su control. Si la respuesta es negativa ante la situación, el estrés que generó la misma puede convertirse en motivo para generar mal ambiente de trabajo y contaminar a los demás trabajadores.

Claro está que no morimos como nacimos, es decir, a lo largo de nuestra vida recibimos consejos y propuestas de cambio de actitud. En el trabajo muchas ocasiones se lo hace a través de incentivos: aumento de sueldos, ascensos, viajes, premios, promociones, entre otros. Pero para tener un cambio hay que entender que se produce por 3 elementos, Cobo, (2003) menciona que: “Existen tres elementos que aparecen cuando hay un intento de cambio de conducta: 1. La fuente que induce el cambio, 2. las características del medio usado para inducir el cambio y 3. Las características de las personas a las cuales se quiere inducir al cambio.”

1.3.5.2. Teoría de la motivación de McGregor

Esta teoría se basa en la premisa de que el comportamiento es motivado por las necesidades del ser humano, las cuales varían de acuerdo con el paso del tiempo y conforme se van satisfaciendo. Cada vez que se satisface una necesidad aparece otra y este proceso se repite siempre, solo termina cuando morimos.

Existen muchas teorías que explican las actitudes y el comportamiento, pero a criterio personal se ha tomado como breve referencia la teoría de McGregor antes mencionada porque considero que la fuente principal de cambio de actitud es la motivación. En la administración no se ha determinado que un método sea 100% efectivo para indicar la mejor condición para dirigir a los colaboradores de una empresa y estos también se encuentren satisfechos (Cobo, 2003).

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar las herramientas administrativas en el manejo del personal para la reducción del estrés laboral en la empresa Global Books Cía. Ltda.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Establecer los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa Global Books Cía. Ltda.
- Identificar las herramientas administrativas para el manejo del personal en la empresa Global Books Cía. Ltda.
- Proponer herramientas administrativas para el afrontamiento del estrés laboral en la empresa Global Books Cía. Ltda.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Materiales

Para el levantamiento de información de análisis se ha seleccionado como instrumento de recolección de datos un cuestionario. Para ello vamos a realizar una revisión teórica de su connotación. Los cuestionarios son para (De la Espriella, 2013) utilizados muchas veces como técnica de evaluación, o de guía de investigación, o también para efectuar encuestas, donde se interroga sobre determinadas “cuestiones” que se quiere averiguar. Son muy utilizados en el ámbito educativo, en Psicología, en Sociología y en estudios de mercado. Las preguntas deben ser breves, abiertas (con libertad de expresarse) cerradas (se debe optar entre alternativas prefijadas) o combinando ambas; precisas, numeradas, no ambiguas, no condicionadas, y redactadas en cuanto a su lenguaje y en cuanto a su complejidad, de acuerdo con la edad y estudios o conocimientos que se supone debe tener el interrogado.

Según (Gallegos, 2016) es el cuestionario es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una investigación y son contestados por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos. (Jose, 2016) Dice que el cuestionario hace que todos los encuestados se encuentren en la misma situación psicológica, además, que sus respuestas pueden ser comparadas. Para hacer un buen cuestionario la experiencia juega un gran papel ya que se ha considerado como un “arte” la confección de un cuestionario.

Los autores citados en este apartado concuerdan al definir al cuestionario como una técnica de evaluación, lo cual es interesante pues a criterio personal, cada pregunta propuesta para levantar información de un grupo de interés posee también una valoración para extraer otro tipo de resultado como es el caso.

2.2. Métodos

2.2.1. Tipo de metodología:

Método deductivo

Este método, según (Abreu, 2014) “permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad.”

Por tanto, se realizó una investigación deductiva para llegar al punto central de la problemática que ocurre en la empresa respecto a la verificación de si existe estrés laboral y si el correcto manejo de personal podría disminuir el mismo.

2.2.2. Tipo de investigación:

Descriptivo-Bibliográfico

Este método busca un conocimiento de la realidad producida a través de la observación del investigador. Su objetivo es exponer la información significativa de la realidad del objeto de estudio. Este método también demanda ser interpretado una vez que ya se han recolectado los datos para consolidar la información.

La presente investigación se ubica en un tipo descriptivo por su naturaleza misma de poder describir la situación actual real de la empresa, indagar sucesos que lleve a los resultados deseados y finalmente interpretar los resultados obtenidos en la investigación.

2.2.3. Diseño de investigación:

No experimental

La presente investigación es no experimental debido a que no se manipuló intencionalmente las variables independientes, al contrario, el objetivo es observar los fenómenos en contexto natural y posteriormente, analizarlos. El diseño de investigación no experimental parte de un diagnóstico de la situación de la empresa Global Books para obtener resultados reales y que no se produzca la manipulación de información.

2.3. Diseño del instrumento y población

Para el desarrollo de esta investigación se empleó un cuestionario tomado del Ministerio de Trabajo Ecuatoriano, el cual es instrumento útil para evaluar riesgos psicosociales en las empresas. Del mencionado cuestionario se tomó únicamente varios ítems, los cuales son fundamentales y necesarios en la presente investigación.

2.3.1. Características del cuestionario

Según Ministerio del Trabajo (citado en Herrera Cabascango, 2019)

El cuestionario permite evaluar factores de riesgo psicosocial es decir situaciones que pueden producir daño a la salud del trabajador/servidor proporcionando un diagnóstico inicial desde el punto de vista psicosocial y constituye un punto de partida para evaluaciones más específicas en aquellas áreas que presenten deficiencias.

El Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial está elaborado en un vocabulario sencillo, idioma español, legible y conciso. Las opciones de respuesta se encuentran en escala de Likert asignándose una puntuación de 1 a 4 a cada opción.

Tabla 1.1. Opciones de respuesta del cuestionario de riesgo psicosocial

Opción de respuesta	Puntuación
Completamente de acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
Poco de acuerdo	2
En desacuerdo	1

Fuente: (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 8)

El instrumento consta de 58 preguntas en total, agrupadas en 8 bloques clasificados por grupos independientes de acuerdo a su dimensión.

Tabla 2. Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Dimensión	Número total de ítems	Número de ítem en el cuestionario
Carga y ritmo de trabajo	4	1,2,3,4
Desarrollo de competencias	4	5,6,7,8
Liderazgo	6	9,10,11,12,13,14
Margen de acción y control	4	15,16,17,18
Organización del trabajo	6	19,20,21,22,23,24
Recuperación	5	25,26,27,28,29
Soporte y apoyo	5	30,31,32,33,34
Otros puntos importantes	24	35 al 58

Fuente: (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 9)

2.3.2. Población

El instrumento de levantamiento de información fue aplicado a los 18 colaboradores de la empresa Distribuidora Global Books DDDD Cía. Ltda. para el respectivo análisis de la situación actual de la empresa, de forma que los resultados obtenidos son exactos para realizar la propuesta final de herramientas administrativas para el afrontamiento de estrés en la empresa de estudio.

Para su aplicación, el cuestionario es válido y aplicable a cualquier empresa del Ecuador debido a que cuenta con el respaldo del Ministerio de Trabajo, institución por la cual ya ha sido probado y validado el cuestionario.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis del cuestionario aplicado al personal

Para el siguiente análisis se tomó en cuenta las primeras 4 dimensiones del cuestionario aplicado pues son las más importantes respecto al resultado global.

ITEM 1. Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)

Tabla 3. Pregunta 1 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	2	11,11%
Poco de acuerdo	0	0,00%
Parcialmente de acuerdo	9	50,00%
Completamente de acuerdo	7	38,89%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

ITEM 1. Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)



Gráfico 1.1. Pregunta 1 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. - El gráfico 1 muestra que un 39% del total de encuestados se encuentran de acuerdo con los requerimientos que les solicitan sus compañeros de trabajo, claramente se puede analizar que el índice de colaboración y compañerismo puede encontrarse en un nivel de riesgo medio a alto.

ITEM 2. Decido el ritmo de trabajo en mis actividades

Tabla 4. Pregunta 2 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	1	5,56%
Poco de acuerdo	1	5,56%
Parcialmente de acuerdo	5	27,78%
Completamente de acuerdo	11	61,11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

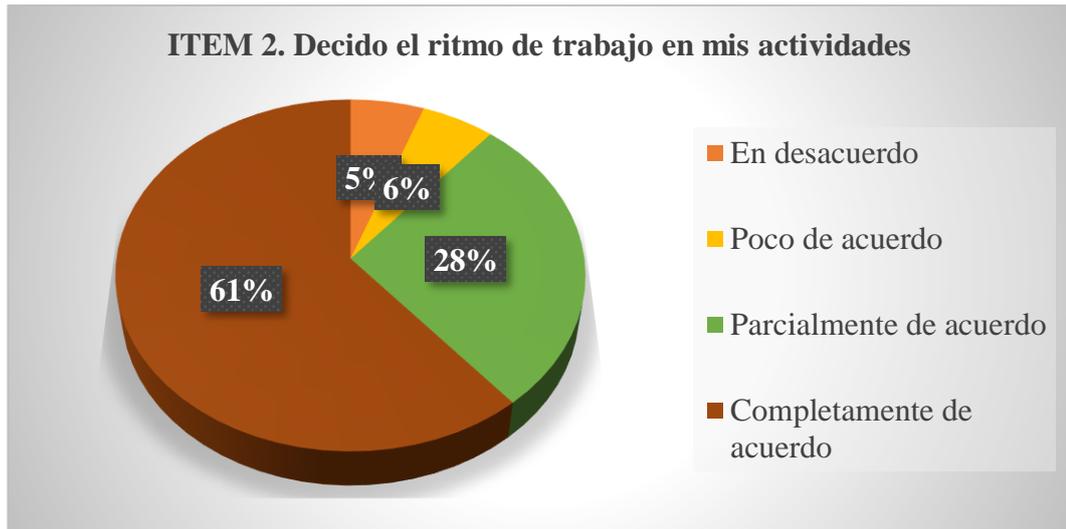


Gráfico 2. Pregunta 2 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 2 muestra que un 61% del total de encuestados se encuentra de acuerdo con el ritmo de su trabajo, este índice es bueno, considerando que existe independencia en las actividades que realiza cada trabajador.

El índice de personas en desacuerdo señala que en ciertas áreas se necesita más organización en las tareas individuales y cambio de tiempos en cada actividad asignada.

ITEM 3. Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés

Tabla 5. Pregunta 3 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	1	5,56%
Poco de acuerdo	5	27,78%
Parcialmente de acuerdo	9	50,00%
Completamente de acuerdo	3	16,67%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela



Gráfico 3. Pregunta 3 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 3 muestra que un 17% del total de encuestados se encuentra de acuerdo con sus actividades asignadas y la responsabilidad que conlleva su cargo. Este índice se ubica en un nivel de riesgo bajo pues el estrés no es totalmente producido por las actividades que realiza cada trabajador. Se debe prestar atención a el 32% compuesto por personas que respondieron que las actividades

asignadas si les causan estrés para tomar medidas con el fin de mitigar este porcentaje y convertirlo en un nivel bajo de riesgo.

ITEM 4. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral

Tabla 6. Pregunta 4 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	0	0,00%
Poco de acuerdo	3	16,67%
Parcialmente de acuerdo	8	44,44%
Completamente de acuerdo	7	38,89%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela



Gráfico 4. Pregunta 4 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 4 muestra que un 39% del total de encuestados se encuentra de acuerdo con el tiempo de trabajo diario que posee para realizar sus

actividades. Un 44% de trabajadores indican que se encuentran parcialmente de acuerdo con su tiempo para terminar sus actividades diarias, lo cual se ubica en un nivel de riesgo bajo respecto al tiempo asignado a las tareas diarias del trabajador.

ITEM 5. Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado

Tabla 7. Pregunta 5 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	1	5,56%
Poco de acuerdo	0	0,00%
Parcialmente de acuerdo	5	27,78%
Completamente de acuerdo	12	66,67%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela



Gráfico 5. Pregunta 5 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 5 muestra que un 67% del total de encuestados considera que tiene suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fue contratado. Este índice permite conocer a la empresa si las actividades de trabajo van acorde a los conocimientos de cada trabajador, el riesgo de producirse estrés laboral en esta dimensión es bajo.

ITEM 6. En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo

Tabla 8. Pregunta 6 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	0	0,00%
Poco de acuerdo	2	11,11%
Parcialmente de acuerdo	3	16,67%
Completamente de acuerdo	13	72,22%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela



Gráfico 6. Pregunta 6 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 6 muestra que un 72% del total de encuestados adquiere nuevos conocimientos en el área laboral donde se desempeña con sus compañeros de trabajo. Solo el 11% del personal que señala inconformidad con esta premisa se ubica en un nivel de riesgo bajo de causa de estrés laboral.

ITEM 7. En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas.

Tabla 9. Pregunta 7 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	3	16,67%
Poco de acuerdo	5	27,78%
Parcialmente de acuerdo	6	33,33%
Completamente de acuerdo	4	22,22%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

ITEM 7. En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas



Gráfico 7. Pregunta 7 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 7 muestra que tan solo un 22% del total de encuestados se encuentran conformes con el plan de capacitación que posee la empresa. Este índice se ubica en el nivel de riesgo alto pues el ser humano está constantemente en cambio y mejora de sus conocimientos y la empresa al parecer no cuenta con un plan establecido que cubra todas las áreas que requieren ser capacitadas.

ITEM 8. En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo

Tabla 10. Pregunta 8 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	0	0,00%
Poco de acuerdo	2	11,11%
Parcialmente de acuerdo	9	50,00%
Completamente de acuerdo	7	38,89%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela



Gráfico 8. Pregunta 8 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 8 muestra que tan solo un 39% del total de trabajadores son evaluados periódicamente, índice bajo de control en contraste con el ítem 2 donde se señala que la mayoría de los trabajadores distribuyen correctamente su tiempo para sus actividades de trabajo. El nivel de riesgo de estrés laboral en este ítem es bajo respecto al trabajador, pero, no se debe descartar que la parte administrativa está descuidando el control y evaluación de los trabajadores.

ITEM 9. En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.

Tabla 11. Pregunta 9 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	1	5,56%
Poco de acuerdo	5	27,78%
Parcialmente de acuerdo	6	33,33%
Completamente de acuerdo	6	33,33%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela



Gráfico 9. Pregunta 9 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 9 muestra que tan solo un 33% del total de trabajadores es reconocido por realizar un buen trabajo, otro 33% menciona que parcialmente se encuentran de acuerdo, esto se puede dar porque el reconocimiento por el buen trabajo no es constante o no es como se debería hacerlo respecto a como

lo hacen con las otras personas. También se debe enfocar la mirada en ese 6% de trabajadores que no son tomados en cuenta por su trabajo bien hecho.

ITEM 10. Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo

Tabla 12. Pregunta 10 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	1	5,56%
Poco de acuerdo	2	11,11%
Parcialmente de acuerdo	7	38,89%
Completamente de acuerdo	8	44,44%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

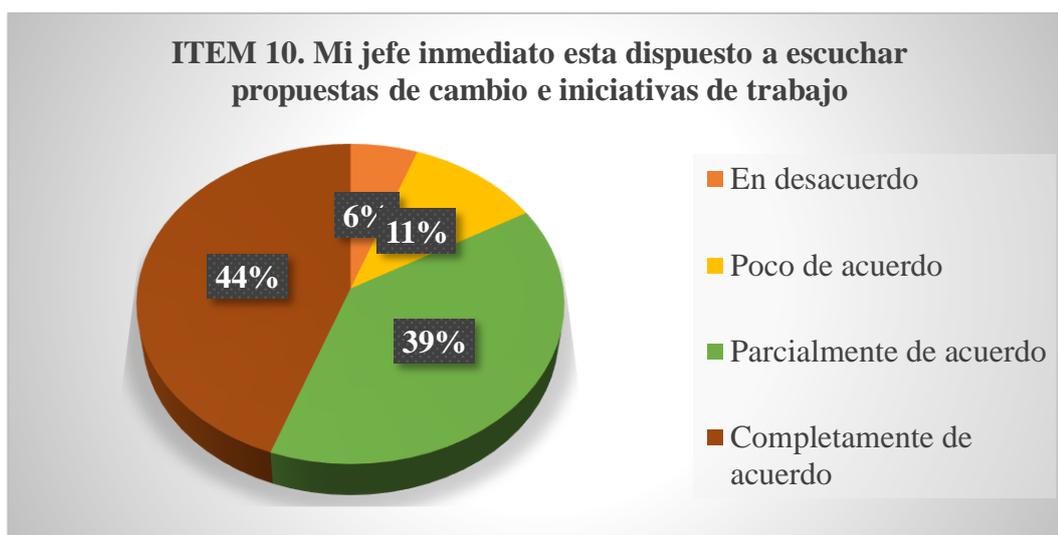


Gráfico 10. Pregunta 10 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 10 muestra que un 44% del total de encuestados son escuchados por su jefe inmediato superior de sus ideas de cambio e iniciativa, índice medio respecto al total de trabajadores pues no se debe descartar la idea de cambio para una mejora continua.

ITEM 11. Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades.

Tabla 13. Pregunta 11 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	1	5,56%
Poco de acuerdo	1	5,56%
Parcialmente de acuerdo	7	38,89%
Completamente de acuerdo	9	50,00%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

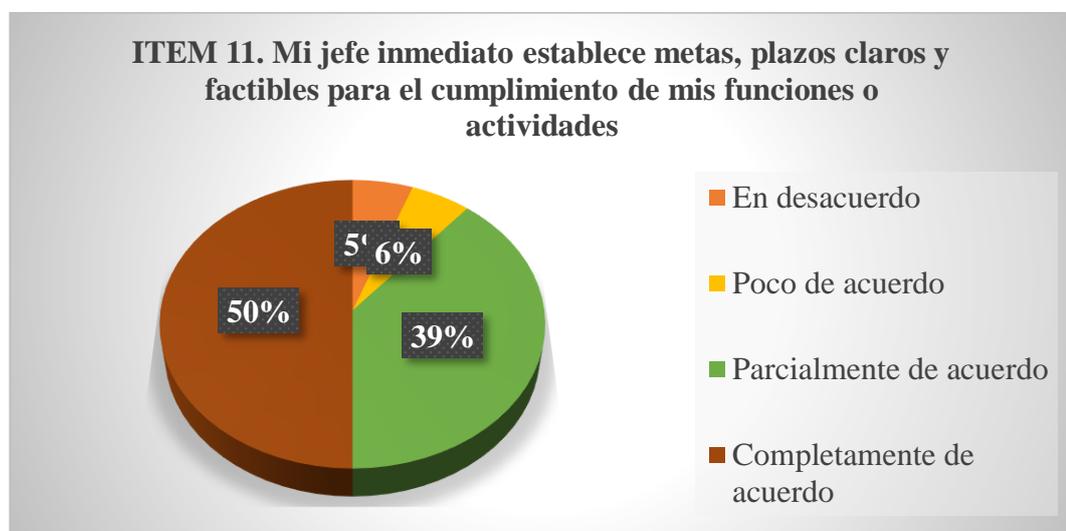


Gráfico 11. Pregunta 11 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 11 muestra que solo el 50% del total de encuestados son retados con metas y se les fija plazos para el cumplimiento de sus funciones, este índice es un nivel de riesgo de estrés medio al colocarse en la mitad de los colaboradores presionados por su cumplimiento a diferencia de los demás.

ITEM 12. Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar

Tabla 14. Pregunta 12 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	0	0,00%
Poco de acuerdo	2	11,11%
Parcialmente de acuerdo	9	50,00%
Completamente de acuerdo	7	38,89%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

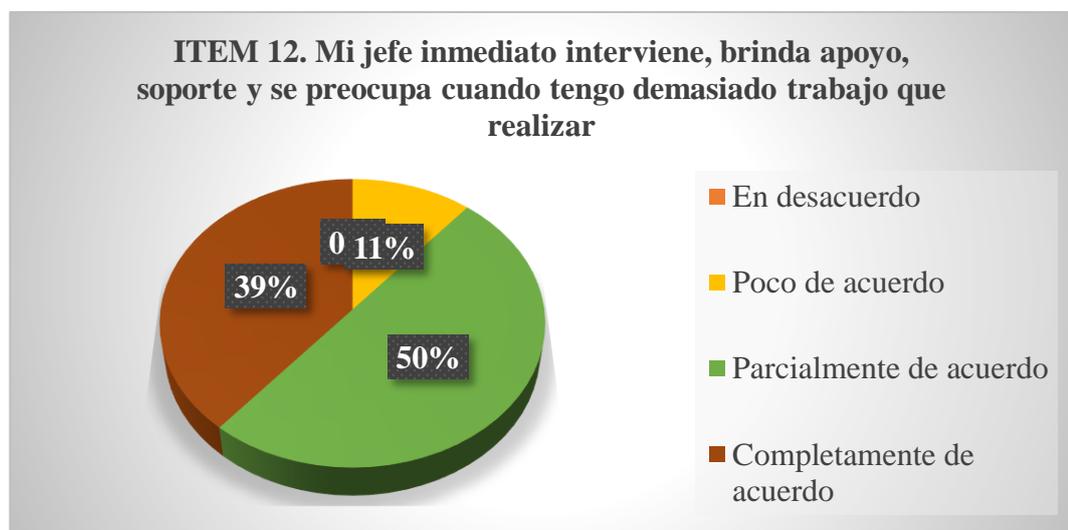


Gráfico 12. Pregunta 12 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 12 muestra que solo el 39% del total de encuestados recibe apoyo en las actividades con dificultad de realizar, este índice se ubica en un nivel de riesgo alto de causar estrés laboral pues el colaborador no siente el apoyo de su jefe y puede ser dificultoso la realización de sus actividades.

ITEM 13. Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo

Tabla 15. Pregunta 13 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	1	5,56%
Poco de acuerdo	2	11,11%
Parcialmente de acuerdo	10	55,56%
Completamente de acuerdo	5	27,78%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela



Gráfico 13. Pregunta 13 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 13 muestra que solo el 28% del total de colaboradores reciben los lineamientos necesarios para el desempeño de sus labores, índice alto de riesgo de generar estrés laboral debido a la carencia de apoyo de los jefes departamentales en las labores de sus dependientes.

ITEM 14. Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos

Tabla 16. Pregunta 14 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	1	5,56%
Poco de acuerdo	3	16,67%
Parcialmente de acuerdo	4	22,22%
Completamente de acuerdo	10	55,56%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

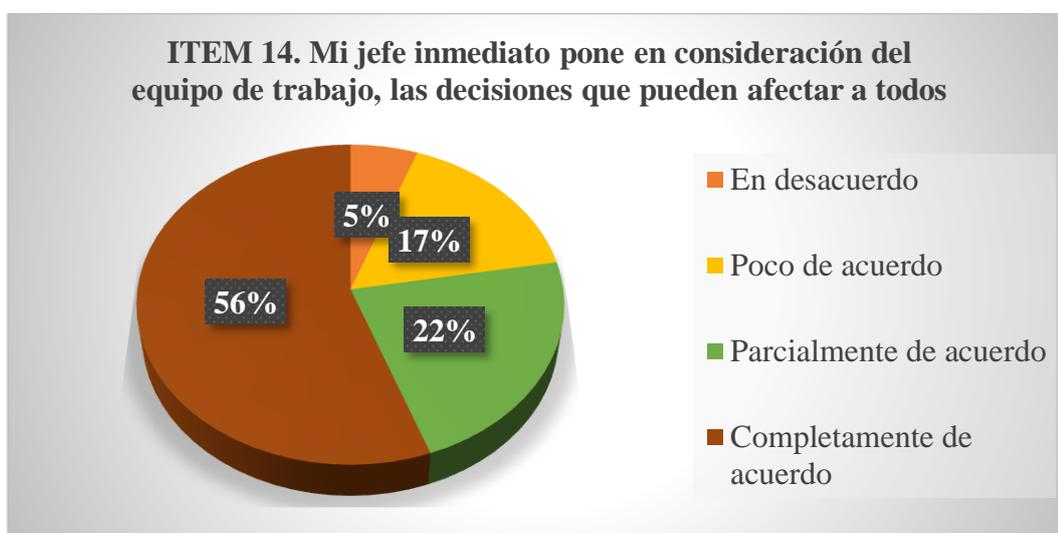


Gráfico 14. Pregunta 14 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 14 muestra que el 56% del total de encuestados son tomados en consideración sobre las decisiones que pueden afectar a su equipo de trabajo. Este índice genera un nivel de riesgo bajo pues el personal se enfoca en sus actividades y siente presión de ciertas decisiones que pueden afectar, los jefes departamentales los mantienen en su área para no atacar la tranquilidad del trabajador.

ITEM 15. En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión

Tabla 17. Pregunta 15 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	1	5,56%
Poco de acuerdo	4	22,22%
Parcialmente de acuerdo	4	22,22%
Completamente de acuerdo	9	50,00%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

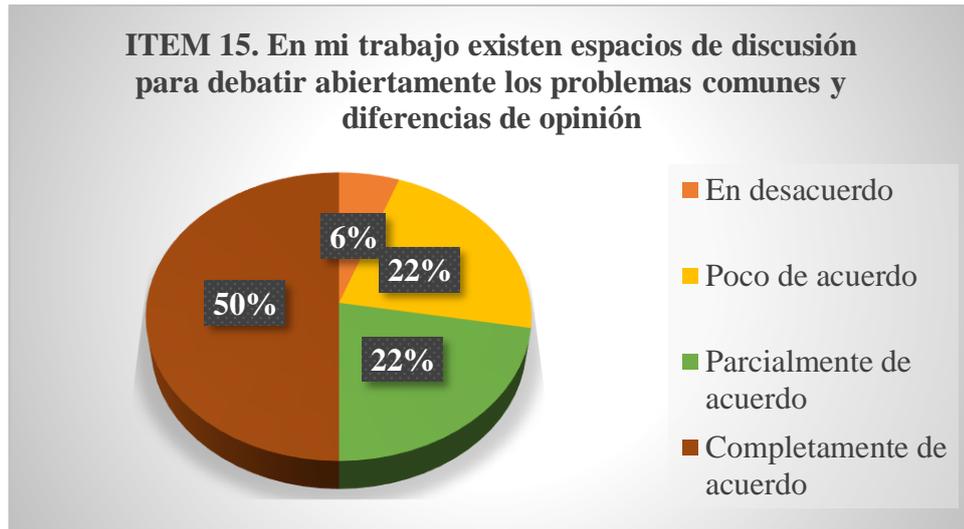


Gráfico 15. Pregunta 15 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 15 muestra que el 50% del total de encuestados tienen la libertad de expresar y debatir abiertamente sus problemas o diferencias, mientras que un 28% se encuentra cohibido de expresar su punto de vista, esto puede ocasionarse porque sienten la presión de cuidar su puesto de trabajo o sus jefes no están dispuestos al dialogo, esto genera un nivel de riesgo de estrés medio.

ITEM 16. Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas

Tabla 18. Pregunta 16 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	1	5,56%
Poco de acuerdo	2	11,11%
Parcialmente de acuerdo	7	38,89%
Completamente de acuerdo	8	44,44%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

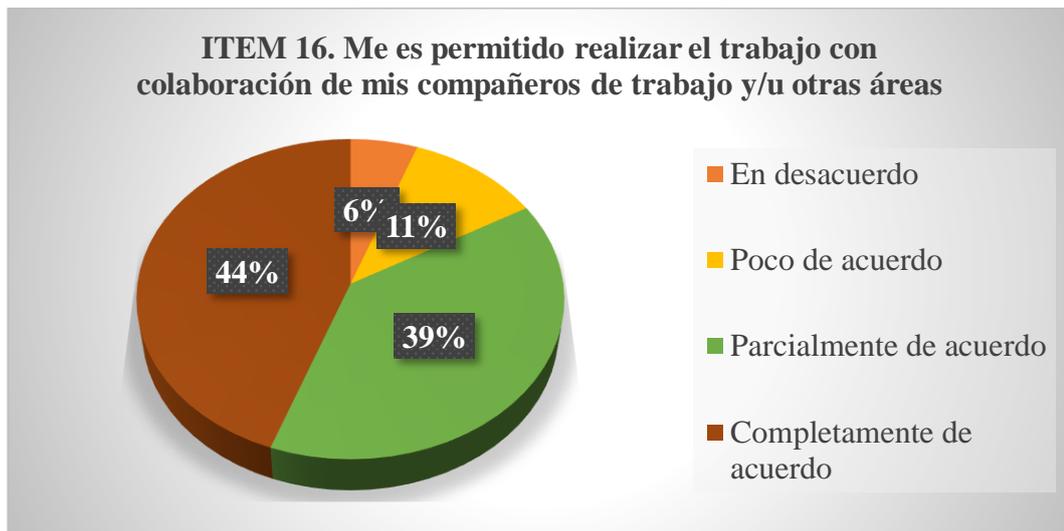


Gráfico 16. Pregunta 16 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 16 muestra que el 44% del total del personal se sienten libres de trabajar en apoyo con otros compañeros de otras áreas, índice bajo de riesgo de estrés laboral debido a que la empresa fomenta el compañerismo.

ITEM 17. Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones

Tabla 19. Pregunta 17 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	0	0,00%
Poco de acuerdo	3	16,67%
Parcialmente de acuerdo	6	33,33%
Completamente de acuerdo	9	50,00%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

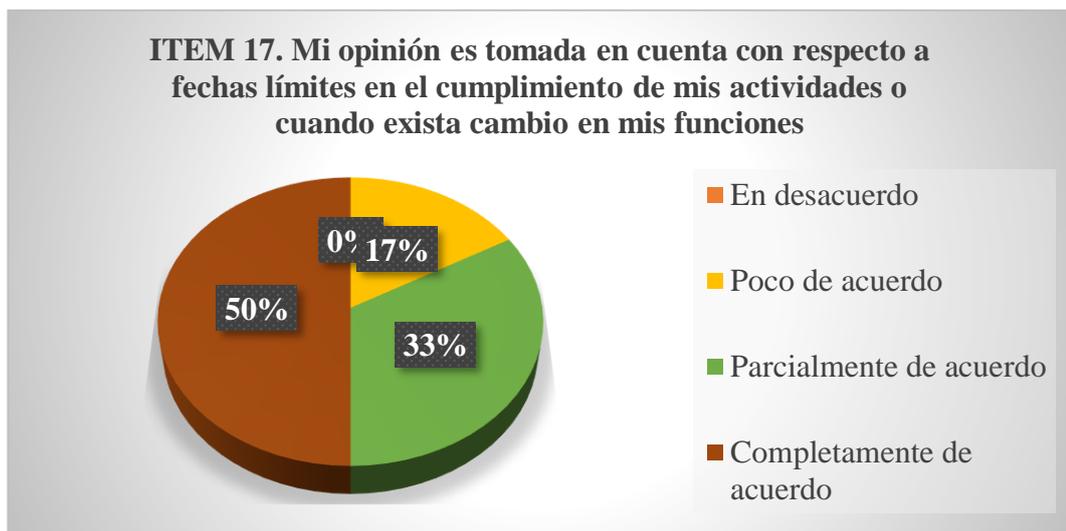


Gráfico 17. Pregunta 17 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 17 muestra que el 50% del total del personal es tomado en cuenta en cambios de plazos o fechas de presentación de actividades o

cambios en sus funciones como tal. Esta premisa es ingeniosa para identificar que personas no se encuentran hasta cierto punto conformes con sus actividades, esto genera un nivel de riesgo de estrés laboral bajo.

ITEM 18. Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo

Tabla 20. Pregunta 18 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	0	0,00%
Poco de acuerdo	1	5,56%
Parcialmente de acuerdo	6	33,33%
Completamente de acuerdo	11	61,11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela



Gráfico 18. Pregunta 18 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 18 muestra que el 61% del total del personal está de acuerdo con la manera de organizar las actividades de la organización y su aporte

en la misma. Índice bajo de riesgo pues se fomenta la participación del personal para mejorar los procesos y actividades empresariales.

Continuando con el análisis se tomó en cuenta 3 ítems de las siguientes 3 dimensiones del cuestionario aplicado, considerados también importantes en el presente estudio.

ITEM 23. Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables

Tabla 21. Pregunta 23 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	0	0,00%
Poco de acuerdo	1	5,56%
Parcialmente de acuerdo	7	38,89%
Completamente de acuerdo	10	55,56%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela



Gráfico 19. Pregunta 23 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 19 muestra que el 56% del total del personal está de acuerdo con las metas y objetivos del trabajo porque son alcanzables, en este punto se deduce que el nivel de riesgo de estrés laboral es alto pues el 44% restante tienen ciertas incertidumbres sobre el planteamiento de las metas en la empresa.

ITEM 25. Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades

Tabla 22. Pregunta 25 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	2	11,11%
Poco de acuerdo	5	27,78%
Parcialmente de acuerdo	9	50,00%
Completamente de acuerdo	2	11,11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela



Gráfico 20. Pregunta 25 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 20 muestra que tan solo el 11% del total del personal tiene energía luego del trabajo para realizar sus actividades personales. Este índice de riesgo es muy alto pues se deduce que, el trabajo es lo suficientemente agotador para el colaborador.

ITEM 34. En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación

Tabla 23. Pregunta 34 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Respuesta	Frecuencia	%
En desacuerdo	7	38,89%
Poco de acuerdo	4	22,22%
Parcialmente de acuerdo	4	22,22%
Completamente de acuerdo	3	16,67%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela



Gráfico 21. Pregunta 34 Cuestionario evaluación de riesgo psicosocial

Fuente: Encuesta al personal Global Books

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis e interpretación. – El gráfico 21 muestra que tan solo el 17% del total del personal tiene acceso servicios médicos, psicológicos y trabajo social, el índice que se muestra produce un nivel de riesgo alto de ocasionar estrés laboral pues la salud es un factor fundamental en la vida de un ser humano; siendo también esta una necesidad biológica, se debería exigir en el lugar de trabajo.

Una vez detallado cada resultado obtenido del instrumento de levantamiento de información se puede destacar que los niveles de riesgo de estrés laboral se encuentran entre bajo y medio, pero es importante que se analice cada área para que en futuras investigaciones el resultado sea aún menor de lo obtenido en la aplicación del cuestionario.

3.2. Análisis y discusión de los resultados

Obtenidos los datos con el instrumento de aplicación para levantamiento de información se realiza el siguiente análisis:

La base de datos formada a partir del instrumento se insertó en la herramienta de tabulación del cuestionario proporcionado por el Ministerio de Trabajo y se obtuvieron los siguientes resultados:

- Los resultados por cada bloque o dimensión reflejaron que existe un riesgo bajo de que se produzca estrés laboral en la empresa Global Books, pues el porcentaje se sitúa en promedio en el 61.13% que predomina frente a los resultados conseguidos en riesgo medio con un promedio de 35.25% y riesgo alto con 3.63%

Tabla 24. Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	61%	28%	11%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	56%	44%	0%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	72%	22%	6%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	56%	44%	0%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	89%	11%	0%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	50%	50%	0%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	44%	50%	6%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	61%	33%	6%
PROMEDIO	61.13%	35.25%	3.63%

Fuente: Tabulación de datos – Herramienta para Tabulación (Ministerio del Trabajo, 2018)

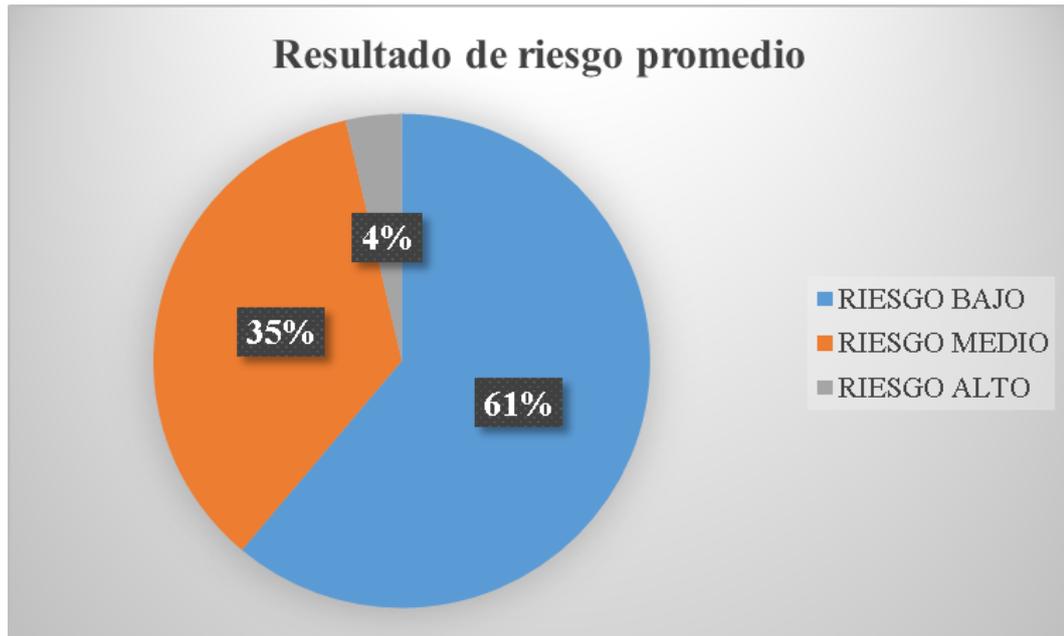


Gráfico 22. Resultado de riesgo promedio

Elaborado por: Delgado Daniela

Análisis. - Al existir un 61.13% de bajo riesgo de producirse estrés laboral se determina que, no es necesario un cambio inaplazable en la empresa pues los datos arrojan un nivel considerable de estrés que se coloca dentro de lo normal. Por otra parte, no se puede dejar de lado el resultado promedio de riesgo medio ya que se sitúa en un 35%, lo cual muestra una tendencia a convertirse en riesgo alto de la fecha aplicada a un período de tiempo determinado.

Interpretación. – El riesgo tiene un impacto mínimo sobre la salud del trabajador de la empresa Global Books, y no genera efectos nocivos a corto plazo. De hecho, los mínimos efectos que pueden existir podrían ser evitados si se toma como indicación el realizar un monitoreo periódico conforme exista una frecuencia de ocurrir una enfermedad ocupacional causada por estrés, sea este el nivel donde se encuentre. De esta manera se garantiza que el nivel de riesgo de sufrimiento estrés limitadamente se mantendrá.

Evaluación de riesgo psicosocial por dimensión

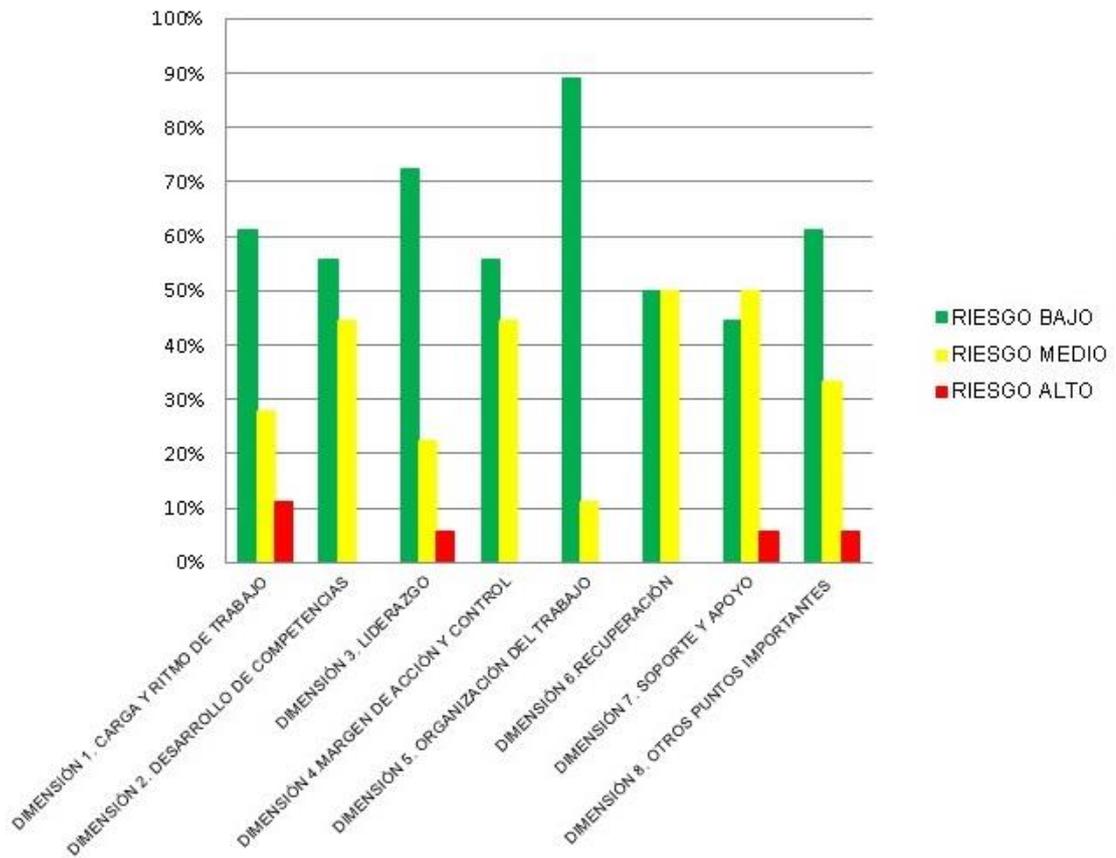


Gráfico 23. Resultados de riesgo por dimensiones

Fuente: Tabulación de datos – Herramienta para Tabulación (Ministerio del Trabajo, 2018)

El gráfico 23 muestra un resumen de los datos obtenidos por dimensiones clasificados por niveles de riesgo donde claramente se identifica que el riesgo bajo predomina en el análisis como ya se mostró anteriormente; por otro lado, el riesgo alto a pesar de presentarse solo ciertas dimensiones es un llamado de atención para la empresa de estudio a enfocarse en las áreas donde existe tal riesgo. De esta manera se cuidará al valioso personal que labora en la institución y por efecto se obtendrá mayor desempeño de este.

3.3. Propuesta

Al existir bajo riesgo de producirse estrés laboral se determina que, el riesgo tiene un impacto mínimo sobre la salud del trabajador de la empresa Global Books, y no genera efectos nocivos a corto plazo. A través de los ítems del instrumento de evaluación de

riesgo psicosocial aplicado se podrá recomendar herramientas administrativas que mantienen estable la situación de la empresa Global Books respecto al bienestar del personal:

- Inteligencia emocional. - Esta herramienta se enfoca a la parte de liderazgo de tal manera que el administrador de la empresa Global Books debe motivar a sus colaboradores para que estos se empoderen de la empresa y sean efectivos; de esta manera aumentará el nivel de competitividad y desempeño laboral. Cada inicio de mes se debe emplear un espacio de tiempo a trabajar con el personal de toda la empresa donde se identifiquen los objetivos de esta, se dé a conocer la importancia del rol que realiza cada empleado y apoderarlo de su función motivándolo a aumentar su nivel de desempeño. Esta actividad debe realizarse mínimo 3 veces al año.
- Coaching Gerencial. - Liderazgo de sistemas humanos transmitido por seres humanos, esta herramienta permite mejorar las competencias cognitivas de los trabajadores. El coaching gerencial va a eliminar las barreras que posean los trabajadores de Global Books para tomar un nuevo reto de trabajo y mejorará las relaciones entre gerente y dependientes. Su efecto será el poder asignar responsabilidades al personal para que la empresa crezca y cumpla sus objetivos.
- Benchmarking. - Esta herramienta permitirá tener un control de los procesos de trabajo para mejorar los mismos y destacar con los mismos productos y actividad económica ante la competencia. También permitirá llevar un control periódico de las actividades del personal de Global Books para que cada colaborador sienta que su trabajo es valorado y tenderá a mejorarlo.

Los problemas identificados se confirmaron durante el estudio de la efectividad del sistema existente de motivación de los empleados para los trabajadores, que mostró que el sistema de motivación que opera en su mayor parte no se adapta al personal y, por lo tanto, es necesario llevar a cabo una corrección, lo que permitió determinar las principales recomendaciones de mejora Motivación del personal, que incluye cuatro áreas principales de estimulación laboral material y no material:

- 1) Mejora de los incentivos materiales (Bonificaciones para el año - 13° salario - 50% del salario base; Organización de ventas competitivas).
- 2) Mejora de los incentivos no materiales (Desarrollo de criterios de incentivos; Organización de comentarios de la gerencia).
- 3) Mejoramiento de la esfera social y laboral (pago de salarios a una tarjeta bancaria).

Habiendo examinado y trabajado a través de estas recomendaciones, además de utilizar evaluaciones sobre la efectividad de las recomendaciones propuestas, se predijo que para la empresa la efectividad de mejorar el sistema de motivación de los empleados de Global Books se expresará en el aumento de la productividad de los trabajadores, de ahí la satisfacción de los clientes, de acuerdo con lo cual se asumió que la confianza aumentará clientes, de ahí el aumento de usuarios y la rentabilidad de la empresa.

Cada herramienta propuesta se considera importante aplicarla a la empresa Global Books para evitar que el resultado obtenido en el nivel de riesgo de estrés medio se convierta en un nivel alto de estrés que posteriormente será dificultoso solventar.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La presente investigación ha tomado datos reales de la empresa de estudio para garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos, luego de un estudio de campo en el levantamiento de información y observar de cerca la situación de la empresa se concluye que:

- Los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa Global Books Cía. Ltda. se encuentran dentro del parámetro de lo normal, como se obtuvo en la aplicación del instrumento, el resultado fue de un 61.13% de riesgo bajo. Lo cual permite a la organización tomar esta deducción como punto focal para la mejora de sus procesos y decisiones en cuanto al manejo de personal.
- Se identificó el uso inadecuado de herramientas administrativas a través del presente estudio. Con los resultados obtenidos, el estudio permitirá proponer las herramientas administrativas para el manejo de personal de la empresa Global Books debido a que carece de las mismas.
- El estrés es un parámetro que se encuentra presente en la empresa Global Books, a pesar de su nivel bajo, no se puede afirmar que este vaya a mantenerse. Es importante identificar el comportamiento del personal para tomar una solución de afrontamiento; es necesario aplicar una técnica para determinar escalas de estrés y poder identificar las estrategias de afrontamiento; ya sea enfocados al problema, a la percepción o la emoción del trabajador.

4.2. Recomendaciones

- Analizar cada dato recolectado en la presente investigación para generar los cambios propuestos anteriormente, de esta manera si se aplicare nuevamente el instrumento de evaluación de riesgo psicosocial el resultado tenderá a variar de forma positiva.

- Planificar y organizar programas de prevención de estrés laboral para la empresa Global Books donde se analice la importancia del trabajador para la organización.

REFERENCIAS

5. BIBLIOGRAFÍA

5.1. Referencias bibliográficas

- Abreu, J. L. (Diciembre de 2014). El Método de la Investigación Research Method. *International Journal of Good Conscience*, 195-204.
- Angulo Rincón, R., Bayona Quiñonez, J., & Esparza Durán, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. *Lebret*, 351-366. Recuperado el 06 de Octubre de 2019
- Atalaya P., M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data 2001*, 25-36.
- Ayuso Marente , J. A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*, 2-14.
- Cobo, C. E. (2003). *El comportamiento humano*. Cali: Universidad del Valle.
- De la Espriella, A. (2013). *Definicion*. Obtenido de Investigacion de Mercado: www.banrepcultural.org/museo-del-oro/sociedades/metalurgia-prehispanica
- Gallegos, L. (2016). *Fuentes de Informacion para la Investigacion* . Madrid: Gremi d'Editors de Catalunya.
- Giner Alegría, C. A. (2012). Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. *Anales de Derecho*(30), 254-296.
- Herrera Cabascango, V. C. (1 de Julio de 2019). *Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales en una empresa cervecera de la ciudad de Quito*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Internacional SEK.
- Jose, C. (2016). *Metodos de Investigacion Modernos* . Madrid: Ediciones Diaz de Santos .
- Luceño Moreno, L., Martín García, J., Rubio Valdehita, S., & Díaz Ramiro, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *eduPsykhé*, 3(1), 95-108.

- Martínez González, J. V., García Valero, A., & Martínez García, V. A. (Abril de 2017). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Horizonte sanitario*, 16, 38-45.
- Martinez, E., & Díaz, D. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar. *Educación y Educadores*, 10(2).
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Quito: Ministerio de Trabajo. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec>
- Nava Quiroz, C., Orihuela Rivera, L., & Vega Valero, C. (2016). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 558-568. Recuperado el 06 de Octubre de 2019
- Raffo Lecca, E., Ráez Guevara, L., & Cachay Boza, O. (Junio de 2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*, 16(1), 70-79.
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology* 3(1), 141-157.
- Sang, X., Teo, S., & Bohle, P. (2013). Modelado Estrés y Salud Ocupacional y Bienestar de los empleados en una institución de educación superior china. *Superior Education Quarterly*, 16-39.
- Ticona Benavente, S., Paucar Quispe, G., & Llerena Callata, G. (Junio de 2010). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería - Unsa Arequipa. *Enfermería Global*(19), 1-18.
- Vieco Gómez, G., & Abello Llanos, R. (Agosto de 2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.

5.2. Anexos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Encuesta de Evaluación de Riesgo Psicosocial

Objetivo General. - Determinar las herramientas administrativas en el manejo del personal para la reducción del estrés laboral en la empresa Global Books Cía. Ltda.

Instrucciones para completar el cuestionario:
1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 20 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una “X” la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada “observaciones y comentarios”, que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.
Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES					
A	Fecha:				
B	Provincia:				
C	Ciudad:				
D	Área de trabajo:	Administrativa:		Operativa:	
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción):	Ninguno		Técnico / Tecnológico	
		Educación básica		Tercer nivel	
		Educación media		Cuarto nivel	
		Bachillerato		Otro	
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años	
		3-10 años		Igual o superior a 21 años	
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años	
		25-34 años		Igual o superior a 53 años	
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	

CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de acuerdo (4)	Parcialmente de acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
N°	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de acuerdo (4)	Parcialmente de acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
N°	Ítem				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				

Suma de puntos de la dimensión		Puntos
---	--	---------------

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
N°	Ítem				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos				
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				

14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
N°	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
N°	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				

23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

RECUPERACIÓN		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
N°	Ítem				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
N°	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de				

	crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	
OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
N°	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumpla dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las				

	facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no				

	influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo está libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal				

52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos,				

	actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	
59	

	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones)		175 a 232	117 a 174	58 a 116

RESULTADO POR DIMENSIONES	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo		13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias		13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo		18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control		13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo		18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación		16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo		16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes		73 a 96	49 a 72	24 a 48

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
<p>Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.</p>

Tabla 25. Resultado de la tabulación de datos por dimensión del cuestionario de riesgo psicosocial

N° CUESTIONARIO	DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO		DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS		DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO		DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN		DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO		DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES		RESULTADO GLOBAL	
		RIESGO		RIESGO		RIESGO		RIESGO		RIESGO		RIESGO		RIESGO		RIESGO		RIESGO
CUESTIONARIO 1	7	RIESGO ALTO	12	RIESGO MEDIO	9	RIESGO ALTO	12	RIESGO MEDIO	18	RIESGO BAJO	11	RIESGO MEDIO	16	RIESGO BAJO	69	RIESGO MEDIO	154	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 2	11	RIESGO MEDIO	12	RIESGO MEDIO	18	RIESGO BAJO	11	RIESGO MEDIO	20	RIESGO BAJO	12	RIESGO MEDIO	12	RIESGO MEDIO	72	RIESGO MEDIO	168	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 3	13	RIESGO BAJO	12	RIESGO MEDIO	20	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	20	RIESGO BAJO	15	RIESGO MEDIO	15	RIESGO MEDIO	82	RIESGO BAJO	193	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 4	13	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	24	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	24	RIESGO BAJO	20	RIESGO BAJO	20	RIESGO BAJO	90	RIESGO BAJO	223	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 5	15	RIESGO BAJO	15	RIESGO BAJO	23	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	24	RIESGO BAJO	17	RIESGO BAJO	17	RIESGO BAJO	94	RIESGO BAJO	221	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 6	13	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	23	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	23	RIESGO BAJO	18	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	87	RIESGO BAJO	212	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 7	16	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	24	RIESGO BAJO	14	RIESGO BAJO	24	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	19	RIESGO BAJO	78	RIESGO BAJO	207	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 8	14	RIESGO BAJO	12	RIESGO MEDIO	21	RIESGO BAJO	13	RIESGO BAJO	21	RIESGO BAJO	15	RIESGO MEDIO	13	RIESGO MEDIO	83	RIESGO BAJO	192	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 9	14	RIESGO BAJO	13	RIESGO BAJO	24	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	23	RIESGO BAJO	19	RIESGO BAJO	17	RIESGO BAJO	88	RIESGO BAJO	214	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 10	16	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	24	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	24	RIESGO BAJO	20	RIESGO BAJO	20	RIESGO BAJO	83	RIESGO BAJO	219	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 11	12	RIESGO MEDIO	13	RIESGO BAJO	14	RIESGO MEDIO	9	RIESGO MEDIO	19	RIESGO BAJO	13	RIESGO MEDIO	14	RIESGO MEDIO	70	RIESGO MEDIO	164	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 12	14	RIESGO BAJO	14	RIESGO BAJO	18	RIESGO BAJO	13	RIESGO BAJO	20	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	87	RIESGO BAJO	198	RIESGO BAJO

CUESTIONARIO 13	13	RIESGO BAJO	9	RIESGO MEDIO	15	RIESGO MEDIO	10	RIESGO MEDIO	19	RIESGO BAJO	13	RIESGO MEDIO	14	RIESGO MEDIO	73	RIESGO BAJO	166	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 14	13	RIESGO BAJO	10	RIESGO MEDIO	17	RIESGO MEDIO	12	RIESGO MEDIO	18	RIESGO BAJO	13	RIESGO MEDIO	14	RIESGO MEDIO	70	RIESGO MEDIO	167	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 15	12	RIESGO MEDIO	14	RIESGO BAJO	19	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	20	RIESGO BAJO	18	RIESGO BAJO	15	RIESGO MEDIO	78	RIESGO BAJO	192	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 16	12	RIESGO MEDIO	14	RIESGO BAJO	18	RIESGO BAJO	12	RIESGO MEDIO	19	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	15	RIESGO MEDIO	67	RIESGO MEDIO	173	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 17	12	RIESGO MEDIO	12	RIESGO MEDIO	20	RIESGO BAJO	10	RIESGO MEDIO	17	RIESGO MEDIO	11	RIESGO MEDIO	13	RIESGO MEDIO	50	RIESGO MEDIO	145	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 18	7	RIESGO ALTO	9	RIESGO MEDIO	13	RIESGO MEDIO	11	RIESGO MEDIO	14	RIESGO MEDIO	15	RIESGO MEDIO	9	RIESGO ALTO	47	RIESGO ALTO	125	RIESGO MEDIO