



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN OPCIÓN AL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

#### **TEMA:**

**EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA POSTCOSECHA DE LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S. A. Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO PRODUCTIVO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN.**

**Autor:** Córdova Landeta Rubén Orlando

**Tutor:** Ing. MSc. Manuel Torres Bastidas

**LATACUNGA – ECUADOR**

**Marzo – 2016**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**Dirección de Postgrados**  
**Latacunga – Cotopaxi – Ecuador**

**AVAL DEL DIRECTOR DEL PROYECTO DE**  
**INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**

En calidad de Director del trabajo de investigación sobre el tema: **“EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA POSTCOSECHA DE LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S. A. Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO PRODUCTIVO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN”** de Rubén Orlando Córdova Landeta postulante de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos – técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de Posgrados de la Universidad Técnica del Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Julio de 2016

Ing. MSc. Manuel Torres Bastidas  
TUTOR



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**Dirección de Postgrados**  
**Latacunga – Cotopaxi – Ecuador**

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de investigación de posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi; por cuanto, el posgraduado: Rubén Orlando Córdova Landeta, con el título de tesis: “EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA POSTCOSECHA DE LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S. A. Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO PRODUCTIVO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Julio de 2016

Para constancia firman:

.....  
MSc. Giovana Parra Gallardo

CI: 1802267037

PRESIDENTE

.....  
MSc. Raúl Andrango Guayasamín

CI: 1717526253

MIEMBRO

.....  
MSc. Antonio Andrade Valencia

CI: 0502524481

MIEMBRO

.....  
MSc. Pablo Barba Gallardo

CI: 1719308148

OPOSITOR



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**Dirección de Postgrados**  
**Latacunga – Cotopaxi – Ecuador**

**AUTORÍA DE TESIS**

La presente investigación obedece a la absoluta responsabilidad del autor con el tema “EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA POSTCOSECHA DE LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S. A. Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO PRODUCTIVO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN” como requisito de graduación de Magister En Seguridad Y Prevención de Riesgos del Trabajo, haciéndome responsable, si es necesario en caso de plagio

.....  
Rubén Orlando Córdova Landeta

CC. 171476066-5

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primera instancia a Dios por haberme dado todo el bienestar tanto físico, intelectual, emocional, económico para poderme desenvolverme bien en la sociedad y en la vida en sí.

También quiero agradecer a mí querida UTC ya que con su educación y enseñanza profesional he podido acceder a excelentes oportunidades de trabajo, que han sido el detonante de mi éxito laboral.

Y como olvidar a mis maestros que con su apoyo han contribuido con el engrandecimiento de mi conocimiento para enfrentar la vida de la mejor manera posible.

Y también a mis compañeros que hemos compartido tanto en las buenas y en las malas para alcanzar nuestro tan anhelado objetivo “Graduarnos”.

## **DEDICATORIA**

En primera instancia este trabajo de tesis quiero dedicarles a los amores de mi vida, mi esposa Carmita que con su incansable apoyo, amor, sacrificio y presión me potencia a ser mejor cada día, a mi hijo mayor Jhossue, que con sus detalles y ayuda me impulsa a seguir un camino correcto para darle un excelente ejemplo de vida y poder esperar y exigir lo mismo de él, a mi hijo menor Rubén mi loco el que a pesar de ser tan pequeño, que no me llega ni a la cintura pero alcanza mi corazón y mi cerebro e inunda mis pensamiento de cosas hermosas, hace que cada día yo luche mucho para poder ser un mejor hombre, que solo quiere lo mejor para su familia, a ellos que son el motor de mi camino de vida, a ellos que les debo tanto, a ellos que con su compañía hacen que hasta los problemas más grandes se hagan tan insignificantes, a ellos que son mi vida misma les dedico este esfuerzo, ya que con ellos todo sacrificio vale y siempre valdrá la pena.

También quiero dedicarles este trabajo de tesis a mis queridos padres y hermanos, que con su amor y apoyo hacen que cada día sea mejor.

Y como olvidar a mis queridos suegros en especial a mi suegro que con su constante presión ha hecho que me esfuerce mucho para ser un hombre digno de su hija, ya que un padre siempre quiere lo mejor para sus hijos, ahora lo entiendo.

**RUBEN.**

## ÍNDICE

Portada	i
Aval del Director del Proyecto de Investigación y Desarrollo	ii
Aprobación Del Tribunal De Grado	iii
Autoría de Tesis	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Índice	vii
Índice de tablas	xii
Índice de gráficos	xiii
Resumen	1
Abstract	2
I. Introducción	3
II. Antecedentes Investigativos	5
III. Situación Problemática	6
IV. Justificación	8
V. Objeto de Estudio y campo de acción	8
VI. Delimitación del problema	9
VII: Objetivos	9
VIII: Paradigmas o enfoque epistemológico	11
IX: Enfoque de la Investigación	12
X: Modalidad de la investigación	12
XI: Nivel de la investigación	13
XII: Alcance de la investigación	14

### CAPITULO I

1. Marco Teórico	15
1.1 Argumentación acerca de la necesidad de la investigación	15

<b>1.2</b>	<b>Seguridad y salud ocupacional</b>	<b>16</b>
<b>1.3</b>	<b>Prevención de riesgos laborales</b>	<b>17</b>
<b>1.4</b>	<b>Sistema de gestión de riesgos</b>	<b>17</b>
<b>1.5</b>	<b>FUNDAMENTACION LEGAL</b>	<b>18</b>
1.5.1	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA	18
1.5.2	Código de Trabajo	19
1.5.3	Resolución no. C.D. 390 (IESS)	20
<b>1.6</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b>	<b>20</b>
1.6.1	Gestión del Riesgo	20
1.6.2	Factor de Riesgo Laboral	21
1.6.3	Riesgo Psicosocial	23
1.6.4	Estrés Laboral	26
1.6.5	Causas del Estrés	28
1.6.6	La demanda del Trabajo	30
1.6.7	Burnout (Síndrome del trabajador quemado)	32
1.6.8	Seguridad del Trabajo	35
1.6.9	Salud	35
1.6.10	Enfermedades Laborales	35
<b>1.7.</b>	<b>MÉTODOS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL</b>	<b>36</b>

## CAPÍTULO II

37

<b>2.</b>	<b>Metodología.</b>	<b>37</b>
<b>2.1</b>	<b>Cualitativo y Cuantitativo</b>	<b>37</b>
<b>2.2</b>	<b>Tipo de Investigación</b>	<b>38</b>
2.2.1	Investigación de Campo	38
2.2.2	Investigación Bibliográfica	38
<b>2.3</b>	<b>Método de Investigación</b>	<b>38</b>
2.3.1	Método de la observación científica	38
<b>2.4</b>	<b>Procedimiento para recopilación de datos de la investigación</b>	<b>39</b>
<b>2.5</b>	<b>Técnicas e instrumentos para la recolección de datos</b>	<b>39</b>
2.5.1	Observación	40
2.5.2	Población y Muestra	40

2.5.2.1	Población	41
2.5.2.2	Muestra	41
<b>2.6</b>	<b>Procesamiento y análisis</b>	<b>41</b>
2.6.1	Plan de procesamiento de la información	41
<b>2.7</b>	<b>Determinación de las variables</b>	<b>43</b>
2.7.1	Operacionalización de las variables	44

### CAPÍTULO III

<b>3</b>	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>45</b>
<b>3.1</b>	<b>Resultados de la investigación</b>	<b>45</b>
<b>3.2</b>	<b>Diagnóstico de la situación actual</b>	<b>45</b>
<b>3.3</b>	<b>Presentación de los resultados</b>	<b>46</b>
3.3.1	Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)	46
3.3.2	Test de Maslach Bournout Inventory (MBI).	52
<b>3.4</b>	<b>Comprobación de la Hipótesis</b>	<b>58</b>
<b>3.5</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>59</b>
<b>3.6</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>60</b>

### CAPITULO IV

<b>4</b>	<b>PROPUESTA</b>	<b>62</b>
<b>4.1</b>	<b>Tema</b>	<b>62</b>
<b>4.2</b>	<b>Justificación</b>	<b>62</b>
<b>4.3</b>	<b>Objetivos</b>	<b>63</b>
<b>4.4</b>	<b>Estructura de la propuesta</b>	<b>63</b>
<b>4.5</b>	<b>Desarrollo de la propuesta</b>	<b>64</b>
4.5.1	Introducción	64
4.5.2	Responsables	65
4.5.3	Intervención sobre el trabajador	66

<b>Sección 1</b>	<b>68</b>
<b>4.5.3.1 Técnicas Generales</b>	<b>69</b>
4.5.3.1.1 Desarrollo de un buen estado físico	69
4.5.3.1.2 Dieta Adecuada	69
4.5.3.1.3 Apoyo Social	70
4.5.3.1.4 La distracción y el humor	71
<b>Sección 2</b>	<b>72</b>
<b>4.5.3.2 Técnicas Cognitivas</b>	<b>73</b>
4.5.3.2.1 Reorganización Cognitiva	74
4.5.3.2.2 Modificación de Pensamiento deformado	76
4.5.3.2.3 Desencibilización Sistemática	77
4.5.3.2.4 Inoculación del Estrés	78
4.5.3.2.5 Detención del Pensamiento	78
4.5.3.2.6 La Visualización	79
<b>Sección 3</b>	<b>80</b>
<b>4.5.3.3 Técnicas Fisiológicas</b>	<b>81</b>
4.5.3.3.1 Técnica de Relajación física	81
4.5.3.3.2 Técnica de Control de la Respiración	84
4.5.3.3.3 Técnica de Relajación mental	87
<b>Sección 4</b>	<b>91</b>
<b>4.5.3.4 Técnicas Conductuales</b>	<b>92</b>
4.5.3.4.1 Entrenamiento Asertivo	92
4.5.3.4.2 Técnica de Solución de problemas	92
4.5.3.4.3 Técnica de Relajación mental	94
<b>Sección 5</b>	<b>96</b>
<b>4.5.4 Situación de Trabajo</b>	<b>97</b>
4.5.4.1 Medidas dirigidas a la situación del trabajo	97

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>101</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA CITADA</b>	<b>101</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA</b>	<b>102</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>107</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla No. 1 Factores y riesgos psicosociales</i>	24
<i>Tabla No. 2 Factores psicosociales de riesgo o estrés</i>	25
<i>Tabla No. 3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos</i>	39
<i>Tabla No. 4 Población</i>	40
<i>Tabla No. 5 Población de estudio por rango de edad</i>	47
<i>Tabla No. 6 Personal de postcosecha evaluados</i>	48
<i>Tabla No. 7 Nivel de estrés por género</i>	49
<i>Tabla No. 8 Promedios de variables que determinan el afrontamiento del estrés</i>	50
<i>Tabla No. 9 Grado de burnout en el personal</i>	53
<i>Tabla No. 10 Población de estudio por rango de edad</i>	54
<i>Tabla No. 11 Medidas de tendencia central</i>	55
<i>Tabla No. 12 Producción bruta vs producción procesada</i>	56
<i>Tabla No. 13 Rendimiento productivo</i>	57

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico No. 1 Población de estudio por rango de edad.</i>	47
<i>Gráfico No. 2 Personal de Postcosecha Evaluados</i>	48
<i>Gráfico No. 3 Nivel de Estrés por Género</i>	49
<i>Gráfico No. 4 Promedios de las variables que determinan el afrontamiento del Estrés</i>	50
<i>Gráfico No. 5 Grado de Bournout en el personal de la Postcosecha de Cananvalley Flowers S. A.</i>	53
<i>Gráfico No. 6 Nivel de Burnout según rango de edad</i>	54
<i>Gráfico No. 7 Medidas de Tendencia Central</i>	55
<i>Gráfico No. 8 Produccion bruta vs produccion procesada</i>	56
<i>Gráfico No. 9 Rendimiento productivo</i>	57



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**Dirección de Postgrados**  
**Latacunga – Cotopaxi – Ecuador**

**MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL  
TRABAJO**

**TITULO:**

**“EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA POSTCOSECHA DE LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S. A. Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO PRODUCTIVO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PREVENCIÓN”**

**Autor: RUBÉN ORLANDO CÓRDOVA LANDETA**

**Tutor: Ing. MSc. MANUEL TORRES BASTIDAS**

**RESUMEN**

La presente investigación se realizó en la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A. en el periodo 2015- 2016 con la participación de los trabajadores de la postcosecha, facilitando toda la información necesaria y verídica para el desarrollo del presente trabajo, partiendo con las encuestas, de allí que el propósito de la investigación tuvo como objetivo elaborar un manual de prevención para el estrés, para ello fue necesario realizar una inspección, la misma que nos ayudó a identificar las actividades que realizan, así como los riesgos a los cuales se encuentran expuestos durante su jornada laboral. Se realizó un análisis de significación de los factores de riesgo usando la matriz cualitativa del INSHT de España (Probabilidad y Consecuencia) recomendada por el Ministerio del Trabajo, luego se realizó la evaluación de los factores de riesgo psicosocial aplicando el cuestionario del ISTAS 21. El manual de prevención permitirá prevenir enfermedades de origen psicosomático, producto de este trabajo determinó medidas de control a los aspectos establecidos como de alto riesgo en cuanto a: control de tiempos a disposición, exigencias psicológicas cognitivas, inseguridad sobre el futuro laboral, posibilidad de interrelación sociolaboral interna y externa.

**Descriptor:** Riesgos, Psicosociales, Psicosomático, Estrés, Seguridad, Salud



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**Dirección de Postgrados**  
**Latacunga – Cotopaxi – Ecuador**

**MASTERS DEGREE IN SECURITY AND WORK RISKS  
PREVENTION**

**TITLE:**

**“EVALUATION OF OCCUPATIONAL STRESS FROM THE  
COMPANY CANANVALLE FLOWERS S.A. ‘S POSTHARVEST  
EMPLOYEES AND ITS INFLUENCE ON THEIR PRODUCTIVE  
PERFORMANCE, AND THE PROPOSAL OF A HEALTH AND  
SAFETY PREVENTION MANUAL”**

Author: RUBÉN ORLANDO CÓRDOVA LANDETA

Tutor: Ing. MSc. MANUEL TORRES BASTIDAS

**ABSTRACT**

The following investigation was made at the company CANANVALLEY FLOWERS S. A. During the period between 2015-2016 with the postharvest's employees participation, delivering all the truthfull and righteous information contributing to the development of this work field investigation, starting with surveys, from there with the obtained results, thence the main purpose of this findings had the objective to elaborate a manual for job stress prevention, in order to develop this manual an assesment was necessary to identify daily activities, as well as the health and safety risks postharvest's employees are exposed during their working day. I started developing with an analysis of significance of risk factors using the qualitative matrix of Spain INSHT (Probability and Consequence) recomended by the Ministry of Labour , then the assesment of psychosocial risk factors was conducted applying the questionnaire ISTAS 21. The manual will allow us prevent phycosomatic diseases. Product of this work determined control measures stablished aspects as high risk in terms of: time control available, cognitive psychological demands, insecurity about the future, possibility of social relationship.

**Key words:** Psychosocial risks, stress, Occupational Safety and Health

## **I.- Introducción**

Los factores psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar de los trabajadores de la postcosecha.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son el estrés. Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza.

La enfermedad ocupacional más representativa en nuestros días es el estrés ocupacional. Estudios e investigaciones muestran que en los países desarrollados parece estar dándose un relativo estancamiento de la incidencia de riesgos laborales tradicionales, mientras que asciende la prevalencia de enfermedades multicausales relacionadas con el trabajo y en particular los síntomas asociados al estrés.

El estrés es entonces una respuesta general adaptativa del organismo ante las diferentes demandas del medio cuando estas son percibidas como excesivas o amenazantes para el bienestar e integridad del trabajador.

Cabe indicar que los factores de riesgo psicosocial pueden influir en el desarrollo de una enfermedad de origen psicossomático, entendiendo que estas se producen por un conflicto psicológico que se expresa a través de un síntoma físico. En cuanto a las demandas a las que los trabajadores de la postcosecha se encuentran más sometidos se destaca la sobrecarga emocional. El trabajo en postcosecha se caracteriza por la exigencia de niveles de concentración, precisión, y atención diversificada que implica tener que estar pendiente de muchas cosas a la vez y recordarlas.

Este trabajo de investigación contempló el estudio de los distintos factores de origen psicosocial en la actividad de los trabajadores de la postcosecha en la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A., que pueden causar enfermedades psicossomáticas.

Este estudio inició con la recolección de información relevante en el área de postcosecha sobre actividades de la empresa, características de los perfiles de los trabajadores, relación de puestos y tareas principales y enfermedades relacionadas con el trabajo y los índices de ausentismo. Luego se evaluó los riesgos psicossociales en base a la metodología del ISTAS 21 para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud física y mental de los trabajadores; este método cuali-cuantitativo aplica un cuestionario a los trabajadores con preguntas de diversos aspectos de la situación: social y familiar, salud, condición de trabajo y características psicossociales del trabajo. El informe generado por el método sobre los veinte y un factores de riesgo psicosocial evaluados determinó un valor cuantitativo en cuanto a la organización del trabajo y la doble presencia.

Al final se desarrolló un manual que contiene medidas de prevención sobre las causas de los riesgos organizacional e individual para atenuar en los trabajadores la exposición a los factores de estrés que el método ISTAS 21 determinó como críticos.

## **II.- Antecedentes Investigativos**

Esta investigación evalúa el Estrés Laboral al que están expuestos los trabajadores de postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A. Donde valora la dimensión del riesgo a los que están sometidos en la jornada laboral, a partir de lo cual se contará con la información necesaria para poder tomar las medidas preventivas y correctivas.

En la ejecución de este trabajo investigativo se requerirá información bibliográfica la misma que permitirá recopilar conceptos relacionados al estrés laboral, además debe ser de fácil comprensión para el personal y pueda ser de gran utilidad de los involucrados; razón por la cual adquiero este compromiso, al elaborar este tema que ayudará al recurso humano que cuenta la empresa o, y así sé que cumpla con los requisitos de Seguridad y Salud exigidos en la legislación ecuatoriana e internacional. Conociendo que existen referencias sobre estudios similares en empresas florícolas aunque no directamente ligados a la postcosecha, se podrá denotar que este será uno de los primeros trabajos de esta índole, en base al área mencionada.

En la elaboración del manual de prevención tomará como guía las normas básicas de Seguridad y Salud que constan en el Decreto Ejecutivo 2393 “Reglamento Interno de Seguridad y Salud de los Trabajadores de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A entre otros.

El manual de prevención permitirá dar un indicador en el cumplimiento de normas básicas de Seguridad y Salud que ayudarán a los trabajadores de la empresa en el área de postcosecha.

De igual manera efectuar el manual de prevención como parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud para cumplir con las exigencia actuales de la Dirección de Seguridad y Salud del Ministerio del Trabajo y la Dirección de Riesgos de Trabajo del IESS los mismos que se han visto en la necesidad de efectuar seguimientos en las organizaciones públicas y privadas para comprobar el

cumplimiento de las disposiciones legales existentes en materia de Seguridad y Salud en el País.

### **III.- Situación Problemática**

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más frecuente que está aumentando significativamente en todo el mundo ya que las condiciones de los procesos productivos que mantienen las empresas han cambiado constantemente en tiempos muy cortos, ocasionados por la caída en los mercados internacionales de consumo, lo que genera una inestabilidad laboral preocupante para muchos trabajadores y esto conlleva mayor exigencia y presión en las actividades y tareas encomendadas, ya que los incrementos en los costos productivos han sido muy significativos para cada organización.

El estrés laboral puede presentarse con un sinnúmero de formas tales como la insatisfacción laboral, cambios de comportamiento, alteraciones psicológicas que en muchos casos generan incluso afectaciones físicas como presencias psicósomáticas que desencadenan en desequilibrio de la salud del trabajador expuesto.

Como consecuencia de estos desequilibrios se podría citar las siguientes:

#### **1. Psicológicos**

Disminución significativa en el equilibrio psicológico del empleado, potenciando la presencia de trastornos emocionales (depresión, miedos, fobias) estas afectaciones podrían acompañarse de perturbaciones en las funciones cognitivas que afectan la atención, la concentración, la memoria.

## **2. Conductuales.**

Afecta la vida personal, familiar, social, laboral inmersa en la eficacia de las organizaciones florícolas.

## **3. Psicofisiológicas**

Los riesgos psicosociales están directamente ligados a trastornos funcionales físicos, lo que estimula la aparición de manifestaciones psicósomáticas dependiendo de la sensibilidad y características individuales de las personas.

## **4. Organizativas**

Los efectos del estrés laboral no solo pueden perjudicar al trabajador, sino que deterioran el clima laboral de la empresa influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Las consecuencias mencionadas en circunstancias psicosociales inadecuadas pueden generar actos y condiciones inseguras aumentando la incidencia de accidentes y enfermedades profesionales.

Por esa razón la empresa CANANVALEY FLOWERS. S. A que inicio sus actividades en los años ochenta y fue fundada por el Sr, Giuseppe Torri de nacionalidad Italiana como una florícola que produce y comercializa rosas de diversas variedades a todo el mundo, fundamenta su desarrollo en el bienestar de sus colaboradores.

#### **IV.- Justificación**

La presente investigación se fundamenta en las actuales exigencias de la ley ecuatoriana, la misma que se ha puesto en intervención en los últimos años, porque la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo es inminente para evitar accidentes y enfermedades profesionales, e impulsar el bienestar colectivo de los trabajadores. Para esto se efectuará el siguiente estudio por la presencia de riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de post cosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS. S. A, ya que este problema afecta el equilibrio de la salud del personal y su conducta dando como resultado bajos rendimientos laborales, estancamientos productivos, ausentismos etc.

Con este estudio se pretende mejorar las acciones y condiciones laborales del área de postcosecha de la empresa protegiendo la salud e integridad de los trabajadores. Por esta razón se propone que los trabajadores usen estrategias de mitigación de riesgo, con una buena organización de trabajo, y motivación etc. Que les ayude a efectuar sus tareas y actividades de mejor manera. Además se determinará un adecuado diseño de la prevención desde el punto de vista psicosocial en el medio laboral tomando datos de encuestas y demás evidencias que se encuentren sobre el aumento del estrés laboral.

Es viable desarrollar esta investigación ya que se cuenta con el apoyo de Gerencia General y accionistas de la empresa, los cuales ven este proyecto como una oportunidad de mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores.

#### **V.- Objeto de estudio y campo de acción de la investigación**

- 1. Objeto de estudio:** Puestos de trabajo de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS. S. A
- 2. Campo de acción:** Seguridad y Salud Ocupacional

## **VI.- Delimitación del problema:**

### **3. Delimitación Temporal**

El presente estudio se realizó entre Septiembre del 2015 a Diciembre del 2015.

### **4. Delimitación Espacial**

El trabajo investigativo se realizó en la Provincia de Pichincha, Cantón Pedro Moncayo, Parroquia Tabacundo, Empresa CANANVALLEY FLOWERS. S. A

### **5. Línea de investigación:** Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales

### **6. Delimitación de Contenido**

Esta investigación determinó las medidas preventivas a tomarse para disminuir el Estrés Laboral que producen afectaciones al equilibrio de la salud y el rendimiento de los trabajadores de la Postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS. S. A. en su exposición diaria ejecutando los procesos productivos.

## **VII.- Objetivos.-**

### **a.- General:**

Evaluar el Estrés laboral que afecta en el rendimiento laboral de los trabajadores de postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS. S. A para disminuir su afectación evitando así problemas de salud y descensos en los procesos productivos.

**b.- Específicos:**

1. Identificar los niveles de riesgo dentro de las áreas de trabajo al que se encuentran expuestos los trabajadores de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A.
2. Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa CANANVALLEY FLOWERS. S. A. con respecto a Seguridad y Salud Ocupacional y su incidencia en el rendimiento productivo.
3. Proponer un manual de prevención de estrés laboral en la empresa, para la aplicación permanente durante la ejecución de las actividades y así evitar la afectación a la salud psicofísica de los trabajadores de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A.

**Sistemas de tareas por Objetivos Específicos**

**Objetivo específico 1:**

Identificar los niveles de riesgo dentro de las áreas de trabajo al que se encuentran expuestos los trabajadores de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A.

- a) Mediante la visita de campo se identificarán los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la postcosecha.
- b) Realizar una matriz de los riesgos encontrados.

**Objetivo específico 2:**

Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa CANANVALLEY FLOWERS. S. A. con respecto a Seguridad y Salud Ocupacional.

- a) Realizar un diagnóstico de la seguridad y salud ocupacional mediante una inspección al área de la postcosecha.
- b) Elaborar un informe de los riesgos detectados en la inspección de seguridad y salud que afectan a los trabajadores y limitan su rendimiento productivo.

**Objetivo específico 3:**

Diseñar un manual de prevención de estrés laboral en la empresa, para la aplicación permanente durante la ejecución de las actividades y así evitar y prevenir afectación a la salud de los trabajadores de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A, y estancamientos en los procesos productivos.

- a) Presentación de resultados de la investigación.
- b) Entrega de los resultados
- c) Elaborar un manual de prevención del estrés laboral.

**VIII.- Paradigmas o enfoques epistemológicos que asume la investigación (cualitativo-cuantitativo; positivista-socio crítico-interpretativo)**

Según (KUHN THOMAS S, 1962), Manifiesta que “El paradigma es un esquema básico de interpretación de la realidad, que incluye, supuestos teóricos generales, leyes modelos métodos y técnicas, que son adoptados por una comunidad de científicos”. (pág. 27)

La palabra paradigma hoy en día sirve para destinar una postura, una expectativa o un modo sistemático de investigar, iniciativa que se pronuncia vías técnico-instrumentales y que manifiesta a una profundidad filosófico o modo de ver el mundo, el conocimiento humano y sus procesos de producción.

El presente estudio se basa bajo el paradigma crítico- propositivo crítico por que cuestiona y analiza los resultados establecidos y propositivo por que plantea alternativas de solución.

## **IX.- Enfoque de la investigación**

### **Cualitativo y cuantitativo**

(Blasco Mira J & Pérez Turpín J, 2007). Señalan que “la predominante cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas”. (pág. 25).

Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

El presente estudio sigue el enfoque cualitativo ya que analiza característica, indicadores y factores de comportamiento que intervienen en la seguridad y salud ocupacional dentro del área administrativa.

Es cualitativa ya que busca recolectar información calificable para la comprobación de hipótesis establecidas.

## **X.- Modalidad de la investigación.**

- **Bibliográfica**

Es de carácter bibliográfico debido a que sustenta la parte teórica con fundamentos documentales de autores que exponen criterios sobre el tema de seguridad y salud ocupacional dentro del estrés laboral.

- **De campo**

También sigue la modalidad de campo ya que busca información y las recolecta en el lugar mismo donde se genera los hechos a investigar se sigue esta modalidad ya que se toma contacto con la realidad para obtener información.

## **XI.- Nivel de la investigación**

Bajo el carácter cualitativo se sigue los niveles:

- **Nivel perceptual**

Es de nivel perceptual ya que tratan de observar y diagnosticar los aspectos más evidentes de la situación actual que presenta el área de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A. con respecto a Seguridad y Salud ocupacional.

- **Nivel aprehensivo**

Es de nivel aprehensivo ya que interpreta aspectos centrales y sus pruebas, en función de los cuales se establecen comparaciones o se analizan los eventos estudiados y conjuntamente con los resultados obtenidos establece e identifica los niveles de riesgo dentro del área de trabajo al que se encuentran expuestos los trabajadores que laboran en la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A.

- **Nivel integrativo**

Es de nivel integrativo ya que contemplan acciones directas por parte del investigador sobre el asunto en estudio, es decir, el propósito del investigador presentará y Diseñará el manual de prevención del estrés como herramienta para

evaluar y minimizar las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo en los trabajadores de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A.

## **XII.- Alcance de la investigación según el aporte enunciada en la hipótesis del proyecto de investigación y desarrollo**

### **a) Prognosis**

Con la evaluación de los factores de riesgos psicosociales y sus posibles consecuencias, la empresa debe asumir con responsabilidad las obligaciones legales en materia de la Política de Seguridad y Salud Ocupacional, ya que podrían presentarse enfermedades ocupacionales en el área de la postcosecha con consecuencias graves e incluso mortales, por lo cual se vería expuesta a sanciones administrativas, civiles y hasta penales por parte de los organismos de control.

### **b) Control de la prognosis**

El establecer un manual de prevención del estrés, permite tomar medidas de prevención y control que proporcione ambientes de trabajos sanos y seguros para que los trabajadores, puedan conocer la respuesta que debe generarse al momento de realizar sus actividades diarias en el puesto de trabajo, la empresa debe generar espacios para que con la propuesta pueda realizarse la aplicación del manual en el área de estudio fortaleciendo la imagen empresarial alineándose con los objetivos, su misión y visión.

# **CAPITULO I**

## **1 Marco Teórico**

### **1.1 Argumentación acerca de la necesidad de la investigación**

La empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A se encuentra ubicado en la Provincia de Pichincha, Cantón Pedro Moncayo, Parroquia de Tabacundo, comuna Luis Freile. En la empresa laboran 350 personas aproximadamente siendo de ellos 50 que trabajan en el área de postcosecha.

Esta investigación está centrada en la evaluación del estrés laboral, presente en las actividades laborales que se realizan en la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A., lo que establecerá medidas básicas de seguridad para evitar enfermedades profesionales, accidentes de trabajo y pérdidas productivas.

En esta investigación se hace necesaria para tener una idea clara de los procesos de trabajo, instalaciones, organización, situación familiar, social, cultural y emocional, además familiarizarse con las actividades diarias que realizan los trabajadores del área durante la jornada laboral, mediante la evaluación del estrés que afectan al personal, la información obtenida permitirá la elaboración de un manual de prevención, instrumento que contendrá normas básicas que servirán como guía durante el desarrollo de las actividades diarias; sin poner en riesgo la integridad física y emocional del personal.

## **1.2 Seguridad y salud ocupacional**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) “La salud ocupacional debe tener como objetivo la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y el bienestar social de los trabajadores en todas las actividades, la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de salud causados por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo.” (OIT y OMS, 1950)

El autor (ROY Nicolay, 2011); en su tema “Aumento de la Productividad Mediante un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional”; Menciona sobre la implementación de un sistema de seguridad industrial en una empresa metalmeccánica, con el fin de preservar la seguridad de sus trabajadores de tal manera que no ocurran accidentes de trabajo que podrían poner en riesgo la vida de los trabajadores afectando la salud del hombre y la Productividad de la empresa. (pág. 42)

(Cortés Diaz J, 2012), expone que la gestión de la seguridad y salud ocupacional, con la identificación, evaluación, medición y control de los factores de riesgos, es algo nuevo no solo en la industria minera sino en general en todas las demás actividades de las industrias, que debe ser implementada de acuerdo a la realidad de cada empresa, en forma responsable por parte de los empleadores. (pág. 48)

Parfraseando a (Cortés Diaz J, 2012), El cual manifiesta que “En el concepto de salud, a pesar de sus múltiples enfoques y tratamientos, nos encontramos con una concepción más generalizada que las restantes basada en la concepción medica del término en sus tres aspectos: somático o fisiológico, psíquico y sanitario”. (pág. 108)

De estos tres aspectos a considerar, es precisamente la concepción somática o fisiológica la que más importancia ha ejercido en la sociedad, la cual, al considerar a la salud como el bienestar del cuerpo y el organismo físico, nos ha conducido hacia una definición negativa generalmente utilizada, de ausencia de enfermedades que solo conocemos y valoramos cuando la perdemos.

Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) define a la salud como “el estado de bienestar físico, mental y social”.

### **1.3 Prevención de riesgos laborales**

(Cortés Díaz J, 2012) expone que la prevención de riesgos laborales es un conjunto de actividades, medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo (pág. 35).

En mi opinión la prevención de riesgos laborales permite evitar cualquier tipo de riesgo laboral durante la actividad profesional, así como actuar de forma oportuna durante la ejecución de un accidente saber que, como y cuando se debe actuar.

### **1.4 Sistema de gestión de riesgos**

(Cortés Díaz J, 2012) expone que en las empresas debe estar bien definida la estructura organizacional, mediante la herramienta que viene a ser el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, los cuales establecen las pautas o lineamientos a ser cumplidas, además de dar las responsabilidades y obligaciones dentro de ésta estructura organizacional, también establece los controles, seguimientos, mediciones, verificaciones y auditorias, sin dejar de lado las metas y objetivos a ser alcanzados (pág.52).

(Creus & Mangosio, 2011) sostienen que el Sistema de Gestión de Prevención es una herramienta fundamental para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que garantizará un proceso productivo eficiente, la aplicación de esta nueva herramienta tecnológica, médica y legal servirá para los trabajadores y empleadores; ya que permitirá gestionar la seguridad y salud en el trabajo (pág. 39)

Estos requisitos forman un bucle que garantiza la mejora continua, describiendo los siguientes pasos sucesivos que debe ir implementando:

1. El establecimiento de una política de prevención de riesgos laborales
2. La planificación de las acciones que van a ser necesarias para llevar a cabo la política establecida
3. La implementación y operación de las acciones anteriores
4. La verificación y acción correctora
5. La revisión por la dirección

## **1.5 FUNDAMENTACION LEGAL**

### **1.5.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA**

En la Constitución de la República del Ecuador se refiere en el Título II DERECHOS capítulo segundo sección octava Trabajo y Seguridad Social.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño a un trabajo salubre y libremente escogido o aceptado.

1. En el capítulo segundo Derechos del Buen Vivir, Sección segunda Ambiente Sano. Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir.
2. En la Sección séptima Salud Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.
3. En el Título VI RÉGIMEN DE DESARROLLO capítulo Sexto Trabajo y Producción. Sección tercera Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los principales principios:

Ítem 5.- Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

### **1.5.2 Código de Trabajo**

El Artículo 38 dispone: “Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no se sea concedido por el IESS” (CODIFICACIÓN DEL CODIGO DEL TRABAJO, R.O. 2005).

El artículo 347 dispone: “Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.” (CODIFICACIÓN DEL CODIGO DEL TRABAJO, R.O. 2005)

### **1.5.3 Resolución no. C.D. 390 (IESS)**

Art. 1 “De conformidad con lo previsto en el artículo 155 de la Ley de Seguridad Social referente a los lineamientos de política, el Seguro General de Riesgos del trabajo protege al afiliado y al empleador, mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, acciones de reparación de los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral.

## **1.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.6.1 Gestión del Riesgo**

La seguridad y la salud Ocupacional es una disciplina que trata de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, y se mide en función a dos variables: La amenaza y la vulnerabilidad, ambas son condiciones necesaria para expresar el riesgo, el cual se define como la probabilidad de pérdidas, en un punto geográfico definido y dentro de un tiempo específico. Mientras que los sucesos naturales no son siempre controlables, la vulnerabilidad si lo son.

Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo. La salud en el trabajo conlleva la promoción y el mantenimiento del más alto grado de salud física y mental y de bienestar de los trabajadores en todas las ocupaciones. **(OIT 2011)**

En este contexto, la anticipación, el reconocimiento, la evaluación y el control de los peligros que surgen en lugar de trabajo que pudieran poner en riesgo la salud y el bienestar de los trabajadores son los principios fundamentales del proceso que rige la evaluación y gestión de los riesgos.

Según (Creus & Mangosio, 2011), Sostienen que “No hay gestión sin toma de decisión. La gestión de seguridad consiste en tomar decisiones frente a posibles daños”. (pág. 414)

### **1.6.2. Factor de Riesgo Laboral**

Según (Creus & Mangosio, 2011), El RIESGO constituye la posibilidad general de que ocurra algo no deseado, mientras que el FACTOR DE RIESGO actúa como la circunstancia desencadenante, por lo cual es necesario que ambos ocurran en un lugar y un momento determinados, para que dejen de ser una opción y se concreten en afecciones al trabajador. (pág. 98)

En el trabajo existen aspectos concretos de peligros y condiciones que de no ser eliminados o gestionados tendrán como consecuencias accidentes laborales y enfermedades profesionales se relacionan siempre con una probabilidad y unas consecuencias, Los factores de riesgo deben ser minimizados o eliminados con la ejecución de lineamientos preventivos en la mitigación de su impacto en la materialización de un riesgo propio de la actividad laboral.

Del estudio de los factores de riesgo se encarga la higiene, la seguridad, la medicina del trabajo y la psicología, que actúan como un conjunto multidisciplinario, para así poder llegar al objetivo de mantener el equilibrio de la salud de los trabajadores, además de leyes que permitan el cumplimiento de los procedimientos de seguridad tanto para el trabajador como para la empresa u organización.

Por tanto se debe efectuar la evaluación de los riesgos laborales de todas las áreas de la empresa que podrían afectar o estancar los procesos productivos por la presencia de factores de riesgo inminentes que atenten contra la seguridad y salud de los colaboradores, la evaluación se debe adaptar a la realidad, con métodos científicos y normados.

El factor de riesgo se lo puede clasificar en los diferentes tipos de factores de riesgo que están presentes en los procesos productivos, generalizando a cualquier tipo de organización que efectúe un bien o un servicio, y ellos son:

**a. Físicos.**

- Ruido
- Presiones
- Temperatura
- Iluminación
- Vibraciones
- Radiaciones ionizantes y no ionizantes
- Temperaturas Extremas (frio, calor)
- Radiaciones Infrarrojas y Ultravioletas.

**b. Químicos.**

- Polvos
- Humos
- Nieblas
- Vapores
- Líquidos
- Disolventes.

**c. Biológicos.**

- Virus
- Bacterias
- Hongos
- Parásitos.

**d. Ergonómicos.**

- Movimientos repetitivos
- Posturas inadecuadas

- Levantamiento de cargas.

**e. Mecánicos.**

- Maquinas
- Equipos
- Herramientas.

**f. Psicosociales.**

- Estrés
- Fatiga laboral
- Monotonía
- Enfermedades Neuropsíquicas
- Psicosomáticas.

### **1.6.3. Riesgo psicosocial**

Para **(Duro Martín A, 2005)** Con el paso del tiempo, los factores de riesgo psicosocial, han tomado más importancia y profundidad, se ha pasado del conocimiento básico del estrés del trabajo a definir los factores psicosociales de riesgo. **(Pág. 56)**

**(Moreno Jiménez Bernardo & Báez León Carmen, 2010)**, los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. **(Pág. 17)**

En la tabla No. 1, se presenta el listado de factores organizacionales detallado por **(Houdmont J & Leka S, 2010)**, que permite ya vislumbrar de forma general los factores de riesgos que pueden influir en los trabajadores, y sobre los cuales comienzan a desarrollarse varios métodos de evaluación. **(Pág. 7)**

El riesgo psicosocial se deriva de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como también de un escaso contexto social laboral, y

puede producir resultados anormales físicos, psicológicos y sociales, tales como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

**Tabla No 1 Factores y riesgos psicosociales**

FACTORES ORGANIZACIONALES	
Política y filosofía de la organización	Relación Trabajo-Familia Gestión de los Recursos humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad social, corporativa Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de Relaciones laborales Información organizacional Comunicación organizacional Justicia organizacional Supervisión/liderazgo
Relaciones Industriales	Clima Laboral Representación Sindical Convenios colectivos
FACTORES LABORALES	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de Carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo Grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Tele-trabajo

**Fuente:** (Moreno Jiménez Bernardo & Báez León Carmen, 2010)

En base a lo anteriormente expuesto, surgió una categorización de los factores de riesgo o de estrés de (Cox, 2005), en donde se puede encontrar las categorías principales que pueden dar lugar a los factores de riesgos expuestos. (Pág. 9)

**Tabla No 2 Factores psicosociales de riesgo o estrés**

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relaciones intensas.
Sobre carga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambios nocturnos, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, la falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.

Rol en la organización	Ambigüedad en el rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración.
Relación trabajo familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

**Fuente:** (Moreno Jiménez Bernardo & Báez León Carmen, 2010)

En la tabla No 2, se puede observar aquellas situaciones que exponen a los riesgos psicosociales al trabajador y que pueden fácilmente relacionarse con los procedimientos de control administrativo, ya que éstos causan una respuesta en el individuo que aún sin necesidad de realizar una evaluación específica se puede detectar sus efectos en los mismos.

#### **1.6.4. Estrés Laboral**

Según (**Banchs, González, & Morera, 1997**). “Es desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta, bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias”. (**Pág. 37**)

El principal síntoma del estrés laboral es la percepción de estar viviendo una situación que le supera y que no puede controlar, esta situación puede llegar a impedir realizar correctamente su trabajo.

Según (**Campos, 2006**). Describe “El estrés como un ingrediente inevitable de la vida, similar al hambre o a la sed. Esta afirmación supone que todos

tenemos estrés, el problema surge cuando esa tensión producida en el organismo ante un estímulo es negativa y agobia a las personas. Toda persona tiene un nivel de ansiedad que mejora el rendimiento y por encima de ese nivel pueden surgir consecuencias perjudiciales. **(Pág. 60)**

Los estudios realizados por **(BELÉNDEZ VÁZQUEZ, 2002)**, señalan tres etapas en el proceso de manifestación del estrés.

Estas tres etapas, señaladas por estos autores, son:

**a. Fase de alarma**

Como una etapa de incertidumbre y de confusión. En ella se plantea la situación de estresante y el trabajador debe movilizar mayor energía para poder afrontar la situación anormal, en esta fase se presenta respuestas fisiológicas en los sistemas circulatorios y sistema nervioso central (Sistema límbico, Sistema reticular hipotálamo.)

**b. Fase de resistencia**

En la que el organismo pone en marcha mecanismos biológicos para superar la crisis, o para hacer frente al estresor resistiéndose o bien adaptándose. Si la amenaza es constante, se puede producir la rotura de ese equilibrio que se consigue con los mecanismos puestos por la persona para contrarrestar la situación.

**c. Fase de agotamiento**

En la que el organismo ya no puede mantener el equilibrio deseado o respuestas adaptativas cuando el agente estresor lo supera y puede dar lugar a alteraciones fisiológicas que pueden derivar en importantes daños patológicos, tales como síntomas depresivos, el abatimiento, la fatiga y la extenuación.

Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud. De aquí que se haga la distinción entre:

**EUSTRESS** o estrés "bueno": Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos.

**DISTRESS** o estrés negativo: Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

En general se utilizará el término estrés para referirnos al estrés negativo o distress.

#### **1.6.5. Causas del estrés**

**(Cepyme Aragón)** expresa que el estrés es un fenómeno con dimensiones fisiológicas y psicológicas. De hecho, se suelen establecer unas determinadas reacciones, consecuencias o estímulos de naturaleza fisiológica y otros de naturaleza psicológica. **(Pág. 7)**

**(Cepyme Aragón)** Estos aspectos son fácilmente diferenciables; no así otros aspectos más dinámicos o de más difícil interpretación, como son los procesos y relaciones establecidos entre: estímulos - reacciones - consecuencias, que no permiten separar y distinguir tan claramente el ámbito fisiológico del psicológico. Así, en la actividad diaria, los aspectos físicos y psíquicos no siguen procesos paralelos ni aislados, sino que se interrelacionan e interactúan entre ellos.

Los "estímulos" o "agentes estresores" son:

Cualquier aspecto que constituya un factor de desequilibrio en el individuo.

Estos aspectos pueden referirse tanto a características del trabajo como a características personales y se denominan "estresores" por ser susceptibles de provocar o facilitar el estado de estrés. La actuación de estos estresores en la generación del estrés se asocia a:

- a) La intensidad o magnitud del agente estresor.
- b) La acumulación de agentes estresores.
- c) La prolongación en el tiempo.

Por tanto, el estrés surge de la interrelación y comparación establecida entre las demandas del trabajo y las características de la persona. Normalmente, en esta transacción entre los dos grupos de estresores se concede mayor importancia a las demandas del trabajo, pero resulta más aproximado hablar de desajustes entre el individuo y el ámbito laboral, teniendo en cuenta que las características de la personas no tienen un carácter estático y reactivo con respecto a las demandas del entorno, sino que las expectativas, deseos y necesidades del trabajador tienen un efecto dinámico y activo en la relación con el entorno laboral y, en último término en la generación del estrés.

La interrelación entre la demanda de trabajo y las características individuales no tiene carácter automático ni es una comparación de carácter objetivo, sino que está mediatizada por la percepción particular e influenciada por aspectos subjetivos. Es más, en la generación del estrés la significación e incluso la existencia de una posible situación de desajuste o desequilibrio proviene de la apreciación que el sujeto realice de la situación.

Obviamente, en la generación del estrés resultará vital comprender como el trabajador experimenta sus necesidades, deseos y expectativas relacionándolo con lo que la organización ofrece o demanda. **(Pág. 8 y 9)**

#### **1.6.6. La demanda de trabajo**

**(Martín Daza Félix, 1994)** en la NTP 318 "El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral" define la demanda de trabajo de la forma siguiente: todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. **(Pág. 2)**

El mismo autor expresa, el estrés tendría su origen en el tipo de demandas exteriores que se producen. Sin embargo, la consideración única de estos aspectos exteriores dejaría sin explicación las diferentes reacciones individuales de sujetos en una misma situación laboral .

Entre los estresores exteriores podemos destacar los siguientes:

- a) **Sobrecarga de trabajo:** El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.
- b) **Infra carga de trabajo:** El volumen del trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.
- c) **infrautilización de habilidades:** Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
- d) **Repetitividad:** No existe una gran variedad de tareas a realizar (son monótonas y rutinarias) y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.

- e) **Ritmo de trabajo:** El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.
- f) **Ambigüedad de rol:** Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
- g) **Conflicto de rol:** Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo, conflictos de competencia.
- h) **Relaciones personales:** Problemática derivada de las relaciones (dependiente o independientes del trabajo) que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.
- i) **Inseguridad en el trabajo:** Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo (despido).
- j) **Promoción:** La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.
- k) **Falta de participación:** La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
- l) **Control:** Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.
- m) **Formación:** Falta de entrenamiento o de aclimatación previo al desempeño de una determinada tarea.

- n) **Cambios en la organización:** Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.
- o) **Responsabilidad:** La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas ..)
- p) **Contexto físico:** Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos por su peligrosidad puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza. **(Pág. 2 y 3)**

#### **1.6.7. Burnout (Síndrome del trabajador quemado)**

Según **(Banchs, González, & Morera, 1997)**. El actual mundo laboral a experimentado transformaciones importantes en nuestro contexto sociocultural. Las nuevas exigencias del trabajo han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, relacionados en gran medida con el estrés laboral. **(Pág. 20)**

En la revista de la asociación Española de Neuropsiquiatría mencionan que el término inglés “burnout” hace referencia a una disfunción psicológica que parece suceder de forma más común, entre los trabajadores cuya labor se realiza en relación directa con la gente. Es la consecuencia de altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas.

##### **a) Población de Riesgo.**

En general los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales en los que se observa la existencia de interacciones humanas trabajador – cliente de carácter intenso o duradero, sin considerar por

cierto, a un cliente en particular sino mas bien, a uno o varios, dichos profesionales pueden ser caracterizados como de desempeño satisfactorio, comprometidos con su trabajo y con altas expectativas respecto a las metas que se proponen, en las que el burnout se desarrolla como respuesta a estrés constante y sobrecarga laboral.

El síndrome burnout es muy frecuente en personal sanitario ( nutricionistas, médicos, enfermeras, psicólogos, terapeutas ocupacionales, trabajadores sociales, terapeutas familiares y consejeros matrimoniales, así como también personal administrativo y docente, policías, fuerzas armadas entre otros profesionales.) Respecto al género. Diversas investigaciones apuntan a que las mujeres son las que presentan mayor prevalencia que los hombres.

**b) Dimensiones.**

En el año de 1981 Maslach y Jackson proponen las siguientes dimensiones:

- Cansancio Emocional: Valora el agotamiento emocional debido a las exigencias del trabajo.
- Despersonalización: Valora el grado de indiferencia y apatía frente a la sociedad.
- Baja realización personal: Valora sentimientos de éxito y de realización personal.

**c) Síntomas.**

Los síntomas del Síndrome de Burnout se han categorizado en cuatro grupos, donde se desarrollan de forma progresiva, estas son:

- Síntomas psicósomáticos.  
Cefaleas, molestias gastrointestinales, insomnio entre otras.
- Síntomas Conductuales.  
Problemas relacionales, ausentismo laboral entre otras.

- Síntomas Emocionales.  
Distanciamiento afectivo, ansiedad y disminución del rendimiento laboral.
- Síntomas Defensivos.  
Negación de los síntomas anteriores y desplazamiento de los sentimientos hacia otros ámbitos.

Lo principal es un fuerte sentimiento de impotencia, ya que desde el momento de levantarse ya se siente cansado; El trabajo no tiene fin, y a pesar de que hace todo para cumplir con los compromisos, el trabajo nunca se termina. La persona que lo padece se vuelve anhedónica, es decir que lo que anteriormente era motivo de alegría ahora no lo es, en otras palabras pierde la capacidad de disfrutar. Aun cuando se tiene tiempo, se siente siempre estresado, a diferencia de lo que ocurría al principio el trabajo ya no produce incentivos para la persona afectada con burnout. Visto por otras personas aparenta sensibilidad, depresión e insatisfacción.

#### **d) Causas.**

El Síndrome burnout suele deberse a múltiples causas, y se origina principalmente en profesionales de alto contacto con personas, con horarios de trabajo excesivos, se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas diarias, cuando no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y cuando la remuneración económica es inadecuada. El desgaste ocupacional también sucede por las inconformidades con los compañeros y superiores, cuando lo tratan de manera incorrecta, esto depende de tener un pésimo clima laboral donde se encuentran áreas de trabajo en donde las condiciones de trabajo son inhumanas.

Existen dos factores de riesgo para la aparición del síndrome burnout:

- El estrés como resultado de una responsabilidad que con frecuencia supera las capacidades del individuo para resolverlas, y si a esto le agregamos la incertidumbre del futuro, los problemas económicos y las relaciones familiares con poca tolerancia, con fuertes detonantes.

- La de privación del sueño y el efecto que causa el desempeño laboral y académico, ha sido estudiado y recientemente sujeto a regulaciones, esta comprobado que la de privación crónica del sueño modifica la concentración y altera la capacidad de decisión que como resultado se incrementa los errores con consecuencias fatales.

#### **1.6.8. Seguridad del trabajo.**

Según **(Creus & Mangosio, 2011)** la seguridad en el trabajo se define como: “Desde esta perspectiva, la seguridad y la higiene en el trabajo, se constituyen como el conjunto de conocimientos científicos y tecnológicos, destinados a identificar, evaluar y controlar los factores causales de riesgos y accidentes laborales que, de diversa índole y magnitud, se presentan en una organización” **(Pág. 125)**

#### **1.6.9. Salud.**

La prevención es el objetivo principal para evitar el deterioro de la salud de los trabajadores, por lo que se debe mantener el equilibrio físico, mental y social de los colaboradores.

Según el **(IESS Acuerdo N° 174, 2007)** “En el concepto de salud, se denomina al completo estado de bienestar físico, mental y social. No únicamente la ausencia de enfermedad”. **(pág. 67)**

#### **1.6.10. Enfermedades Laborales**

**(Cortés Diaz J, 2012)**, “En términos generales, cualquier enfermedad causada por la exposición a factores peligrosos presentes en el lugar de trabajo o derivada de los procesos de producción se considera enfermedad profesional. **(pág. 68)**.”

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las enfermedades laborales y/o profesionales son aquellas ocasionadas en los diferentes puestos de trabajo, estas pueden ocasionar trastornos neurocorporales, esqueléticos, musculares, entre otros.

### 1.7. MÉTODOS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL

La evaluación de los riesgos laborales es un mecanismo importante de prevención de riesgos que tiene varias etapas. En donde la gestión y organización preventiva comienza por la evaluación de los riesgos laborales. La metodología propuesta por el INSHT (**Gómez Cano et al. 1996**) propone en un primer momento comenzar por la identificación del riesgo y continuar por la evaluación de su probabilidad para posteriormente gestionar su control e intervención.

Identificar el riesgo propone el nivel de afectación a exposiciones posibles de los factores de riesgo y estrés, Para lo cual se describen a continuación el método de análisis riesgos psicosociales:

1. **Escalas de Apreciación del Estrés (EAE).** Tiene como objetivo evaluar la incidencia e intensidad de las diferentes situaciones estresantes sobre el sujeto. Las escalas de estrés son instrumentos de aplicación individual y colectiva destinados a personas adultas.
2. **Cuestionario de Maslach Bournout Inventory.** Esta herramienta está conformada por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, tiene como función medir el desgaste profesional. Este cuestionario analiza las tres dimensiones del síndrome: Cansancio emocional (CE), Despersonalización (DP), y Realización Personal (RP).

## **CAPÍTULO II**

### **2 Metodología.**

#### **2.1 Cualitativo y Cuantitativo**

El presente trabajo se establece bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

El enfoque cuantitativo sigue la metodología deductiva ya que parte con un análisis general mediante el planteamiento de una hipótesis anticipada; para realizar el estudio de forma particular hasta llegar a un resultado lo cual es representado de forma calificable en valores que permiten medir comportamiento de un segmento estudiado dentro de un entorno sobre un problema o necesidad observable

De acuerdo con el enunciado hipotético que expone sobre la medida que afecta la incidencia de la Seguridad y Salud Ocupacional dentro del estrés en los trabajadores de postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A.

En este caso se plantea que la investigación debe enfocarse en el análisis de la gestión de los factores de riesgo psicosocial dentro de 2 áreas como son la seguridad y la salud ocupacional. También sigue el enfoque cualitativo cuyo método a seguir es inductivo ya que analiza a la salud ocupacional y seguridad ocupacional en forma particular dentro del contexto de la gestión de los factores de riesgo psicosocial en donde una vez realizada la investigación se pretende analizar la percepción del segmento estudiado con relación a la seguridad y salud

ocupacional dentro del área de postcosecha para lo cual se presentará las conclusiones respectivas encontradas según el análisis de datos recolectados.

## **2.2 Tipo de Investigación**

Por las condiciones actuales del proceso de trabajo y de acuerdo a lo que menciona **(Sandoval, 2004)** "...La información se obtiene donde se encuentre concentradas las fuentes información" **(pág. 20)**.

Este trabajo utilizará los siguientes tipos de investigación:

### **2.2.1 Investigación de Campo**

Este trabajo de grado se enfocará a utilizar esta técnica porque se realizarán visitas a los sitios de trabajo para tomar datos de información de los procesos e identificación inicial de riesgos.

### **2.2.2 Investigación Bibliográfica**

Es fundamental usar este paradigma para llevar a cabo el presente trabajo de grado ya que mediante la utilización de bibliografía relacionada, normas de trabajo y con la búsqueda de procedimientos estandarizados relacionados con esta actividad podremos obtener información para guiarnos en la evaluación y la posterior aplicación de medidas de control del riesgo psicosocial.

## **2.3 Método de Investigación**

### **2.3.1 Método de la observación científica**

El observador debe tener un conocimiento cabal del proceso, **(Ramos, 2008)** menciona que: "la observación científica es consciente y se orienta hacia un objetivo o fin determinado, debe ser cuidadosamente planificada y objetiva,

despojada de lo más posible de la subjetividad, evitando que sus juicios valorativos puedan verse reflejados en la información registrada". (pág. 20).

Utilizando este método de investigación exploraremos las etapas del proceso de trabajo recopilando los factores de riesgos relacionados con el problema y obtener información confiable que podamos utilizar para evitar las enfermedades psicosomáticas en los trabajadores de la postcosecha.

## 2.4 Procedimiento para recopilación de datos de la investigación

Los pasos que utilizamos para la recopilación de datos del estudio se detalla a continuación:

1. Determinar población y muestra.
2. Diseño y elaboración de instrumentos para recopilar información.
3. Depuración de los instrumentos descritos.
4. Codificación y reproducción de instrumentos.
5. Aplicación de los instrumentos desarrollados a la muestra.
6. Tabulación de datos.
7. Procesamiento de la información.
8. Verificación de los objetivos específicos.
9. Preparación de cuestionarios.

## 2.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

**Tabla No. 3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

<b>Método</b>	<b>Instrumento</b>
Cuestionario de Afrontamiento del estrés	Cuestionario (CAE)
MASLACH	Test de Maslach

**Elaborado por:** Rubén Córdova

### 2.5.1 Observación

Para recopilar datos nuevos observando los actos y condiciones inseguras. Según (Medina & Naranjo, 2004) que mencionan existen los siguientes tipos de observación:

1. Directa cuando el investigador se pone en contacto cercano,
2. Participante cuando el investigador comparte la vida en grupo estudiado
3. Estructurada cuando es planificada en todos los aspectos, métodos y es críticamente realizada y se registran con instrumentos técnicos especiales "

Se utilizará la observación participativa para recopilar datos de las condiciones y los actos que afectan a los trabajadores de la postcosecha utilizando un software, empleando una laptop, cámara fotográfica y video grabadora.

### 2.5.2 Población y Muestra

**Tabla No. 4 Población**

ITEM	CARGO	# DE EMPLEADOS
1	SUPERVISOR	1
2	ASIST. SUP	2
3	RECEPCION	2
4	CLASIFICACION	14
5	EMBONCHADO	14
6	NACIONAL	2
7	BANDA/ACABADO FINAL	5
8	TINTURADO	3
9	ETERNISADO	1
10	PATINADOR	2
11	EMPAQUE	4
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

**Fuente:** CANANVALLEY FLOWERS S. A.

**Elaborado por:** Rubén Córdova

### **2.5.2.1 Población:**

La población de trabajadores de la postcosecha involucrada es de 50 personas.

### **2.5.2.2 Muestra:**

La muestra será el universo del área de la postcosecha que corresponde a 50 personas que trabajan en la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A.

## **2.6 Procesamiento y análisis**

Este trabajo al igual que todos los desarrollados en seguridad debería ser ejecutado bajo norma OHSAS 18001:2007.

“El riesgo que causa daño a la salud y seguridad en el trabajo se debería identificar a lo largo del proceso de evaluación de riesgos de la organización y se debería controlar mediante la aplicación de medidas de control apropiadas a este”

Por lo tanto se seguirá los métodos recomendados para realizar cada etapa de este trabajo hasta determinar un análisis consiente y adecuado.

### **2.6.1 Plan de procesamiento de la información**

Se tomó en cuenta el acápite anterior por lo que el método para procesar la información la describe en cada etapa del proceso de gestión de riesgos:

- a. Identificación de alteraciones psicofísicas en los trabajadores de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A., utilizando estadísticos del departamento médico.

- b. Identificación de riesgos psicosociales utilizando la **Matriz del INSHT** (Probabilidad y consecuencia) para determinar los factores de riesgo crítico.
- c. Evaluación de riesgos. Se utilizó el método **COPCOQ ISTAS 21** de evaluación psicosocial que integra los modelos: demanda, control, apoyo social de Karasek y esfuerzo recompensa de Siegrist pero considera también la doble presencia; para determinar a los factores estresores considerados como críticos.
- d. **Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)** método que sirve para determinar si existe estrés o no en base a siete estilos básicos de afrontamiento:
  - a.- Focalizado en la solución del problema. **(FSP)**
  - b.- Auto focalización negativa. **(AFN)**
  - c.- Reevaluación Positiva. **(REP)**
  - d.- Expresión emocional abierta. **(EEA)**
  - e.- Evitación. **(EVT)**
  - f.- Búsqueda de apoyo social. **(BAS)**
  - g.- Religión. **(RLG)**
- e. **Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)**. Es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, que sirve para medir el desgaste profesional de los trabajadores en base a tres dimensiones:
  - a.- Agotamiento Emocional.
  - b.- Despersonalización.
  - c.- Realización Personal.

- f. Control. Al final de acuerdo a los resultados en cuanto a: datos socio demográfico, condiciones de empleo y trabajo, daños y efecto de la salud, dimensiones psicosociales se desarrolló un manual de prevención con medidas de control adecuadas para la prevención de enfermedades psicofísicas producidas por el estrés.

## **2.7 Determinación de las variables**

### **Variables de la investigación**

Las variables de la investigación son:

**Independiente:** Estrés Laboral

**Dependiente:** Rendimiento Laboral

## 2.7.1 Operacionalización de las variables

### Matriz de Variables

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</b>				
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>Estrés Laboral</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Estrés Laboral</b>  <b>Según Mc. Grath,</b> <b>“Es el desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta, bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias.”</b>	Estrés Laboral	Focalizado en la solución del problema	CAE	Test
		Auto focalización negativa.	CAE	Test
		Reevaluación Positiva.	CAE	Test
		Expresión emocional abierta.	CAE	Test
		Evitación.	CAE	Test
		Búsqueda de Apoyo social.	CAE	Test
	Patologías Estado anormal de afectación	Agotamiento Emocional.	Maslach	Test
		Despersonalización.	Maslach	Test
		Realización Personal.	Maslach	Test
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Rendimiento Productivo</b>				
<b>Rendimiento Productivo</b>  <b>Es la forma de medir el desarrollo final de los productos realizados por parte de los empleados que utilizan las empresas.</b>	Producción bruta	Cosecha diaria	Sistema Venture	Base de Datos
		Producción Procesada		
	Rendimiento Individual	Cumplimiento de Tareas	Toma de datos	Formato de Rendimientos.

Elaborado por: RUBEN CORDOVA

La presente matriz permite desarrollar la conceptualización de la variable independiente y dependiente para establecer las dimensiones, sus indicadores y las técnicas a ser utilizadas en el estudio.

## **CAPÍTULO III**

### **3 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

La información ha sido analizada y desarrollada mediante el uso de Microsoft Excel, a continuación se detallan:

1. Tablas estadísticas con el uso de gráficos y porcentajes para presentar la información.
2. Gráficos con estadísticas.
3. Análisis de resultados.
4. Interpretación de resultados

#### **3.1 Resultados de la investigación**

Este capítulo presenta los resultados de la investigación realizada en la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A., y las repercusiones en los trabajadores de la postcosecha. El análisis se efectuó siguiendo los procedimientos especificados y las variables planteadas.

#### **3.2 Diagnóstico de la situación actual**

De los cuestionarios y test realizados a los trabajadores de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A., produjeron los siguientes resultados, los mismos que son representados gráficamente y que servirán de base para el desarrollo del manual de prevención del estrés.

### 3.3 Presentación de los resultados

En los test aplicados a un tamaño de muestra de 50 trabajadores de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A., los mismo que fueron aplicado en días diferentes, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de los trabajadores.

#### 3.3.1 Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)

El test cuenta con siete dimensiones que son:

Dimensiones o sub escala	Siglas	Preguntas que lo contienen
Focalizado en la solución del problema.	FSP	1,8,15,22,29,36
Auto focalización negativa.	AFN	2,9,16,23,30,37
Reevaluación Positiva.	REP	3,10,17,24,31,38
Expresión emocional abierta.	EEA	4,11,18,25,32,29
Evitación.	EVT	5,12,19,26,33,40
Búsqueda de poyo social.	BAS	6,13,20,27,34,41
Religión.	RLG	7,14,21,28,35,42

**Fuente:**

**Elaborado por:** Rubén Córdova

La puntuación máxima de cada sub escala es de 24 y de todo el test de 168, sin embargo la sumatoria global de las sub escalas me da la apreciación del estrés, que si se presenta una calificación mayor a 50 se habla que ya hay una afectación, caso contrario menor a 50 no presenta dicho padecimiento.

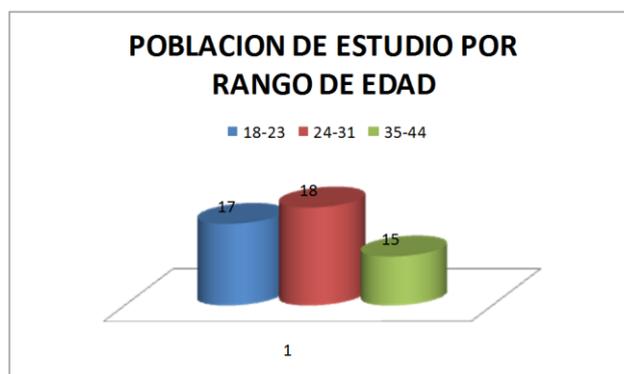
**ANALISIS DE LOS RESULTADOS DEL MÉTODO E INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS (CAE) REALIZADO A LOS TRABAJADORES DE LA POST COSECHA DE LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS.**

**Población de Estudio por edad**

Tabla # 5 Población de Estudio por rango de edad

POBLACIÓN DE ESTUDIO POR RANGO DE EDAD																		
	RANGO 1						RANGO 2						RANGO 3					
EDADES	18	19	20	21	22	23	24	25	26	28	29	31	35	36	37	38	40	44
NUMERO DE EVALUADOS	2	2	5	3	3	2	4	1	3	4	4	2	1	2	1	7	3	1
TOTAL	17						18						15					

Gráfico No. 1 Población de estudio por rango de edad.



**Fuente:** CANANVALLEY FLOWERS S. A.  
**Elaborado por:** Rubén Córdova

**ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

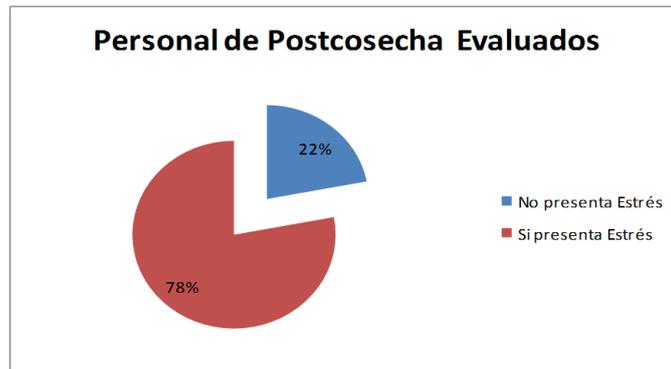
Tabla No.5 y Gráfico No.1: El personal evaluado se dividió en tres rangos de edad para poder graficarlos sin distinción de sexo, los mismos que se subdividieron en 6 escalas, se puede observar que las diferencias entre rangos son mínimas sin embargo el rango 2 que oscila entre las edades 24 y 31 años es mayor en el estudio.

## Personal Evaluado de la post cosecha en base al estrés

Tabla #6 Personal de Postcosecha Evaluados

PERSONAL DE POST COSECHA EVALUADO			
Número de Evaluados	Puntuación	Nivel	Porcentaje
38	Mayor a 50	Presenta estrés	78%
11	Menor a 50	No presenta estrés	22%
50			100%

Gráfico No. 2 Personal de Postcosecha Evaluados



**Fuente:** CANANVALLEY FLOWERS S. A.  
**Elaborado por:** Rubén Córdova

## ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

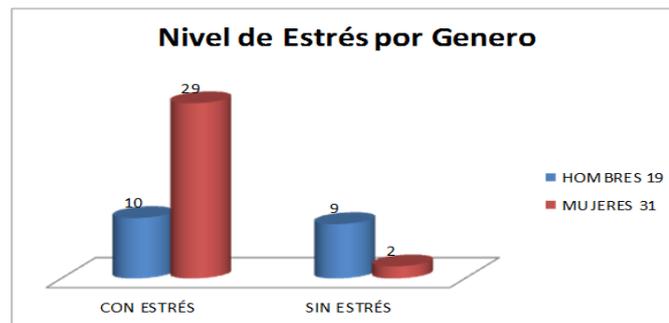
Tabla No. 6 y Gráfico No. 2: El 78% de los trabajadores (39 personas) de la postcosecha de la empresa, según los datos recabados presentan estrés, lo cual se atribuye a un sinnúmero de factores asociados, propios de su labor y actividades encomendadas, cabe recalcar que existe una relación constante con las condiciones generales del Ecuador. En la que cada trabajador debe incluso readecuar y reajustar los horarios de convivencia con su familia por las exigencias del mercado y las temporadas de demanda de producto. Y solo el 22% de los trabajadores (11 personas) no presentan estrés.

## Estudio del nivel de Estrés por género

Tabla No.7 Nivel de estrés por género

NIVEL DE ESTRÉS POR GENERO			
SEXOS	CON ESTRES	SIN ESTRES	TOTAL
HOMBRES	10	9	19
MUJERES	29	2	31
TOTALES	39	11	50

Gráfico No. 3 Nivel de Estrés por Género



Fuente: CANANVALLEY FLOWERS S. A.

Elaborado por: Rubén Córdova

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

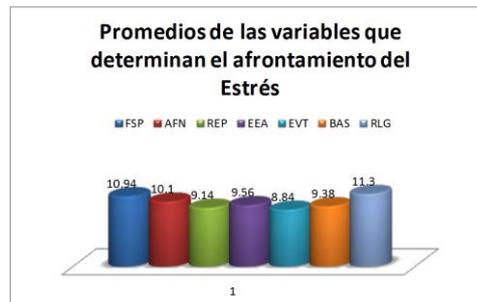
Tabla No. 7 y Gráfico No. 3: En este gráfico se puede observar que la mayor parte de las personas que presentan estrés son mujeres, de las cuales 31 son el total que corresponde al 62% de la población de estudio, de las cuales solo 2 no presentan estrés, también se puede verificar que de un total de 19 hombres que corresponde al 38% de la población de estudio 9 no presentan estrés. Sin embargo se da mayor manifestación de esta afectación casi en el total de las mujeres.

## Promedios de variables del Estrés

Tabla No. 8. Promedios de las variables que determinan el afrontamiento del Estrés.

PROMEDIOS DE LAS VARIABLES QUE DETERMINAN EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS		
NUMERO DE EVALUADOS	DIMENSIONES	PORCENTAJES
50	Focalizado en la solución del problema	10.94
50	Auto focalización negativa	10.1
50	Reevaluación positiva	9.14
50	Expresión Emocional Abierta	9.56
50	Evitación	8.84
50	Búsqueda de apoyo Social	9.38
50	Religión	11.3

Gráfico No. 4. Promedios de las variables que determinan el afrontamiento del Estrés



**Fuente:** CANANVALLEY FLOWERS S. A.  
**Elaborado por:** Rubén Córdova

## ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Tabla No.8 y Gráfico No. 4: Como se puede observar los promedios más altos se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

**Religión (RLG)** con un total de 11.3% Se expresa de forma de rezo u oración en solicitud de solución del problema.

**Focalizado en la solución del problema (FSP)** con un total 10.94% da a conocer como un individuo enfrenta e intenta analizar las causas y soluciones de su problema, que se presentan a lo largo de su trabajo mediante una planificación, para poner en marcha varias soluciones concretas.

**Auto focalización negativa (AFN)** con un total 10.1% Habla sobre la visión negativa que cada trabajador hace de sí mismo sobre sus limitaciones académicas, las humillaciones que perciben de sus jefes inmediatos y compañeros, que disminuyen su autoestima llevando a verse como personas inferiores en comparación con los demás.

**Expresión emocional abierta (EEA)** con un total 9.56% Comprende la expresión de los sentimientos hostiles en momentos de mal humor, sin controlarlos y descargándolos en sus semejantes.

**Búsqueda de apoyo social (BAS)** con un total 9.38% Se refiere al apoyo emocional que le proporciona el medio donde se desarrolla el individuo es decir con amigos, familiares, u otros, para tolerar, solucionar, minimizar los problemas que se estén suscitando o las consecuencia que se han generado.

**Reevaluación Positiva (REP)** con un total 9.14% Nos quiere decir las cosas positivas que se encuentran o se presentan en cada problema, comprenden que puede existir otros aspectos diferentes del problema con más relevancia que el mismo percance.

**Evitación (EVT)** con un total 8.84% Acciones que contribuyen a tolerar el problema o a disminuir las emociones presentadas, buscando eliminar o atenuar los pensamientos negativos o perturbadores a través de la negación.

### 3.3.2 Test de Maslach Burnout Inventory (MBI).

El test sirve para medir Estrés y Bournout con su interacción al trabajo, su estudio lo enfatiza en tres dimensiones.

<b>Dimensiones o sub escalas</b>	<b>Siglas</b>	<b>Preguntas que lo contienen</b>
Agotamiento Emocional.	AE	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Despersonalización.	DES	5,10,11,15,22
Realización Personal.	RP	4,7,9,12,17,18,19,21

La puntuación máxima de Agotamiento emocional es 54, puntuación máxima de despersonalización 30, y de realización personal es 48.

Los sujetos por encima de los percentiles 67-99 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 34 y el 66 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 33, en la categoría "bajo".

Aunque no hay puntuaciones a nivel clínico para medir la existencia o no de bournout, puntuaciones altas en Agotamiento Emocional y Despersonalización y baja en Realización personal define el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios:

En la sub escala de Agotamiento Emocional puntuaciones de 27 o superiores serían de alto nivel de bournout, el intervalo entre 19 y 26 correspondería a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 correspondería a niveles bajos.

En la sub escala de Despersonalización puntajes superiores a 10 sería nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo nivel.

En la sub escala de Realización personal funciona en sentido contrario a las anteriores; puntuaciones de 0 a 30 baja realización personal de 34 a 39 intermedia y superior a 40 nivel alto.

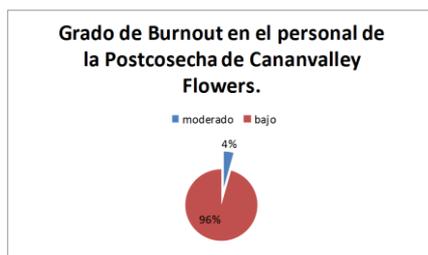
## ANALISIS DE LOS RESULTADOS DEL MÉTODO E INSTRUMENTO TEST DE MASLACH BOURNOUT INVENTORY (MBI) REALIZADO A LOS TRABAJADORES DE LA POST COSECHA DE LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS.

### Grado de Bournout

Tabla No. 9 Grado de Burnout en el Personal

GRADO DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LA POSTCOSECHA DE CANANVALLEY FLOWERS.			
Categoría	Percentil	Evaluados	Porcentajes
Moderado	34-66	2	4%
Bajo	33	48	96%
Total		50	100%

Gráfico No. 5 Grado de Bournout en el personal de la Postcosecha de Cananvalley Flowers S. A.



**Fuente:** CANANVALLEY FLOWERS S. A.  
**Elaborado por:** Rubén Córdova

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

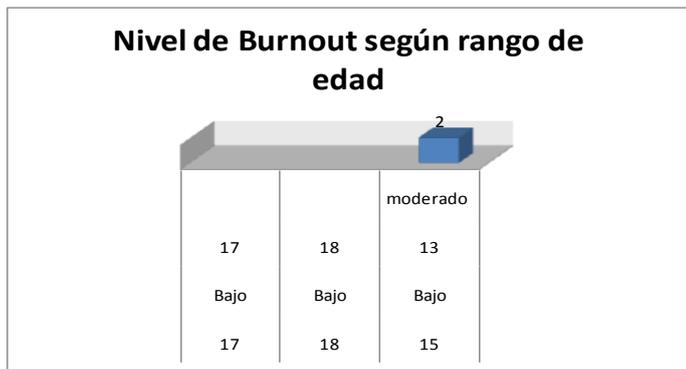
Tabla No. 9 y Gráfico No. 5: El 96% del personal de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A. que corresponde a 48 personas, presenta un grado bajo de burnout, mientras que el 4% restante que corresponde a 2 personas un grado moderado. Lo cual deja ver que no existe en gran escala la presencia del síndrome de burnout en el personal que a pesar del cansancio ya sea físico o mental debido a extensas horas de labor, exposición a riesgos, disminuido tiempo con sus familias no presentan fatigas extremas, y más aún las dos personas que presentan Burnout son los dos responsables del área.

## Población de estudio

Tabla No.10 Población de Estudio por rango de edad

<b>NIVEL DE BURNOUT SEGÚN RANGO DE EDAD</b>				
<b>RANGO</b>	<b>EDADES</b>	<b># DE EVALUADOS</b>	<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>
1	18 - 23	17	17	0
2	24 – 31	18	18	0
3	35 - 44	15	13	2

Gráfico No. 6 Nivel de Burnout según rango de edad



**Fuente:** CANANVALLEY FLOWERS S. A.

**Elaborado por:** Rubén Córdova

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

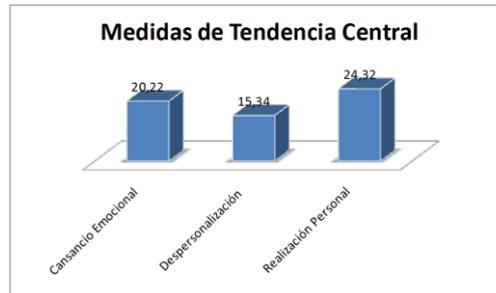
Tabla No. 10 y Gráfico No. 6: En el gráfico se observa un grado bajo de Burnout mayoritariamente en los trabajadores de la postcosecha, sin embargo se presenta también 2 personas con un grado moderado de afectación y fungen cargos de responsabilidad altas, en el área de trabajo.

## Medidas de Tendencia Central

Tabla No. 11 Medidas de tendencia central.

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL		
DIMENSIONES	# DE EVALUADOS	PORCENTAJES
Cansancio Emocional	50	20.22%
Despersonalización	50	15.34%
Realización Personal	50	24.32%

Gráfico No. 7 Medidas de Tendencia Central



**Fuente:** CANANVALLEY FLOWERS S. A.

**Elaborado por:** Rubén Córdova

## ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Tabla No. 11 y Gráfico No. 7: Como se puede observar los promedios más altos se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

**Realización Personal (RP)** con un total de 24.32% Expresa sentimiento de eficacia y competitividad en el trabajo, autoevaluarse de forma negativa e insuficiencia profesional.

**Cansancio Emocional (CE)** con un total 20.22% Se refiere a la pérdida o disminución emocional de estar cansado o saturado de la actividad laboral que se realiza.

**Despersonalización (DES)** con un total 15.34% Describe a una respuesta fría y apática e impersonal con falta de sentimientos e insensibilidad por el individuo de objeto central.

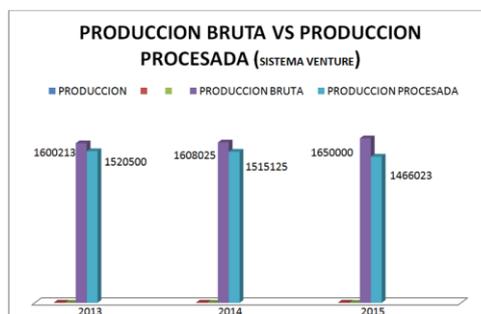
**ANALISIS DE LOS RESULTADOS DEL MÉTODO E INSTRUMENTO SISTEMA VENTURE EN BASE AL RENDIMIENTO PRODUCTIVO DE LOS TRABAJADORES DE LA POST COSECHA DE LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS.**

**Producción bruta y procesada**

Tabla No. 12 Producción bruta vs producción procesada

PRODUCCION						
Periodos	2013		2014		2015	
	Cosechada	Procesada	Cosechada	Procesada	Cosechada	Procesada
Enero	290000	270000	260000	245000	285000	230000
Febrero	247112	232100	249213	232213	269000	228213
Marzo	265223	249500	249014	239213	248000	209012
Abril	237660	228690	299650	288450	298000	268650
Mayo	290115	280100	280125	270126	280000	270125
Junio	270103	260110	270023	240123	270000	260023
TOTAL	1600213	1520500	1608025	1515125	1650000	1466023

**Gráfico No. 8 Producción bruta vs producción procesada**



**Fuente:** CANANVALLEY FLOWERS S. A.  
**Elaborado por:** Rubén Córdova

**ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

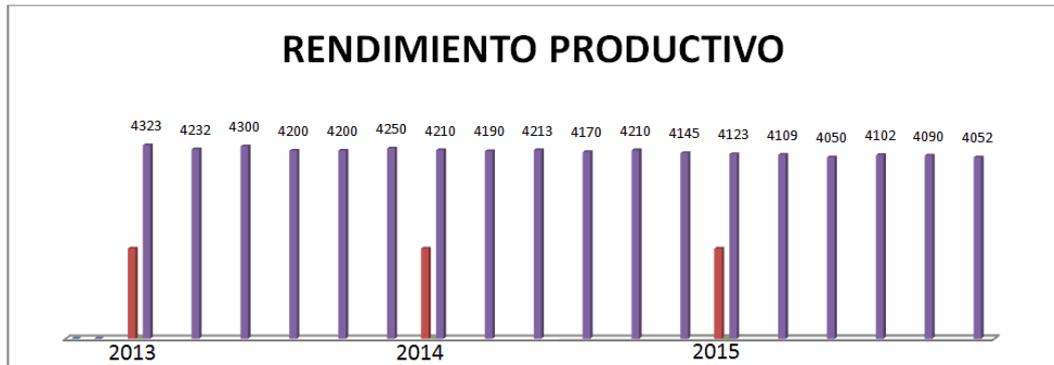
Tabla No. 12 y Gráfico No. 8: Como se puede demostrar que ha existido un decremento sustancial en la producción procesada con referencia a años anteriores en las mismas fechas tomando en cuenta que la mano de obra ha sido la misma en estos tres años, porque no habido expansión productiva.

## Rendimiento Productivo

Tabla No. 13 Rendimiento Productivo

<b>PRODUCCION</b>						
Periodos	2013		2014		2015	
	Promedio por mes	Rendimiento por día	Promedio por mes	Rendimiento por día	Promedio por mes	Rendimiento por día
Enero	4323	196,5	4210	191,4	4123	187,4
Febrero	4232	192,4	4190	190,5	4109	186,8
Marzo	4300	195,5	4213	191,5	4050	184,1
Abril	4200	190,9	4170	189,5	4102	186,5
Mayo	4200	190,9	4210	191,4	4090	185,9
Junio	4250	193,2	4145	188,4	4052	184,2

Gráfico No. 9 Rendimiento Productivo.



**Fuente:** CANANVALLEY FLOWERS S. A.  
**Elaborado por:** Rubén Córdova

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Tabla No. 13 y Grafico No. 9: Se describe como el rendimiento productivo de la poscosecha de la empresa CANANVALLEY se ha ido reduciendo por el transcurso del tiempo, dándonos una menor productividad procesada, cabe destacar que la reducción no parecería importante pero en términos de rentabilidad y calidad a sido inferior en comparación con otros años en periodos y temporadas similares.

### **3.4 Comprobación de la Hipótesis**

La hipótesis es verdadera y se comprueba, tomando en cuenta la evaluación del estrés de los trabajadores de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS, ya que mencionados individuos según el estudio planteado presentan afectaciones importantes en su estabilidad emocional con relación al estrés laboral en su área de trabajo, por cuanto el 78% está afectado del total del personal. Lo cual trae como consecuencia afectaciones en el rendimiento productivo mismo que se registra como evidencia la disminución progresiva de la productividad con referencia a otros años en mismos periodos de tiempo y temporadas, con el actual estudio se demuestra que tanto la productividad como la estabilidad emocional de los trabajadores están ligadas directamente porque el rendimiento individual de cada persona se ha ido disminuyendo con el tiempo e incluso la calidad del producto procesado, eso se lo demuestra en la tabla 13 y gráfico 9, como podemos observar en la tabla 11 y gráfico 7 se observa un deficiente grado de satisfacción personal y esto está ligado directamente a la elevada presencia del estrés, dentro del área de postcosecha de la empresa Cananvalley Flowers S.A.

### 3.5 Conclusiones

1. Luego de haber analizado los resultados de los reactivos psicológicos aplicados a los trabajadores de la post cosecha de la empresa Cananvalley Flowers. que hay una afectación importante de estrés laboral con un 78% en su población total. Sin embargo esta afectación es reversible si se toma las medidas preventivas necesarias.
2. También en los resultados obtenidos de los evaluados existe afectaciones del síndrome de Burnout, mismo que se presenta con un 4% lo que significa dos personas de 50 de la población total, sin embargo los dos individuos son los jefes de área, lo que incide mucho en el trato y exigencias a sus subordinados.
3. En los datos obtenidos del sistema venture que maneja la empresa como mecanismo integral de control productivo, se resalta que ha existido un decremento substancial en el rendimiento productivo en periodos similares de años anteriores, lo que genera pérdidas económicas significativas y estancamientos productivos.
4. En el Análisis realizado se puede concluir que los trabajadores están expuestos a diferentes riesgos dentro de su actividad laboral entre ellos, los riesgos Psicosociales, se llega a determinar que el estrés laboral, el burnout a los que están expuestos los trabajadores son intolerables lo que quiere decir que se debe tomar medidas preventivas y de control de manera inmediata para eliminar o controlar los mismos, con el fin de reducir los accidentes y enfermedades profesionales.
5. La exposición de los trabajadores de la postcosecha de la empresa Cananvalley Flowers a un ambiente inadecuado se convierte en una acción y condición sub estándar de trabajo, por lo que al momento existe la probabilidad elevada de sufrir accidentes laborales y enfermedades profesionales.

### **3.6 Recomendaciones**

1. Aplicar el manual de prevención de estrés elaborado para disminuir a tiempo y evitar que se sigan agravando los trastornos psicosociales, debe ser una política de la Gerencia General de la empresa destinar los recursos económicos, humanos, logísticos y dar todas las facilidades para que esto se aplique dentro de la Post cosecha de la empresa Cananvalley Flowers.
2. Realizar valoraciones frecuentes al personal con relación al estrés, y burnout así como tratamientos oportunos si fuesen necesarios, con profesionales externos.
3. Se debe motivar al personal en incrementar su gestión en la actividad encomendada dentro de su labor con objetivos medibles y alcanzables en base a la estructura física y organización del trabajo, dotándoles de EPP, ropa de trabajo, herramientas y materiales óptimos para su ejecución.
4. Garantizar la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada de trabajo, sueldo, ascensos).
5. Eliminar a la brevedad posible las acciones y condiciones inseguras o sub estándar en las que al momento laboran los trabajadores de la postcosecha de la empresa Cananvalley Flowers., gestionándolas como política de la empresa.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**



**MANUAL DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS  
LABORAL**

**Elaborado por: CORDOVA Landeta Rubén Orlando**

**LATACUNGA – ECUADOR**

**Junio – 2016**

## **4 PROPUESTA**

### **4.1 Tema**

“Manual de prevención del estrés para prevenir los efectos negativos en el sistema de respuesta fisiológica (Taquicardias, aumento de la presión, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, etc.) en los trabajadores de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A”.

### **4.2 Justificación**

El estudio realizado en este trabajo ha puesto de manifiesto, la existencia de diversos factores de riesgo, principalmente los psicosociales que están sobre los límites de exposición recomendados, los cuales contribuyen a la aparición de enfermedades psicofísicas. La propuesta del manual de prevención que se presenta a continuación, surge como reflexión y conocimiento de los resultados del estudio realizado, así como también de la participación de especialistas y personal vinculado a esta actividad.

Tomando en cuenta la parte legal este trabajo de grado también es factible ya que se ampara bajo la normativa legal que engloba a la seguridad y salud ocupacional, sin embargo en el Ecuador existen normativas que podemos citar como son:

1. Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento de Trabajo. Decreto Ejecutivo 2393, Registro Oficial , de 17 de Noviembre de 1986
2. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decisión 584, Acuerdo de Cartagena (Sustitución de la Decisión 547, Registro Oficial (S) 461 de 15 de noviembre de 2004.

3. Código de Trabajo Capítulo V de la Prevención de los Riesgos, de las Medidas de Seguridad e Higiene Industrial, de los Puestos de Auxilio, y de la Disminución de la Capacidad para el Trabajo.

#### **4.3 Objetivos**

- General

Prevenir el estrés laboral para ayudar a disminuir las enfermedades psicofísicas en los trabajadores de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A.

- Específicos
- Diagnosticar los ambientes laborales actuales
- Identificar y analizar funciones de puestos laborales

#### **4.4 Estructura de la propuesta**

La presente propuesta sobre la elaboración de un Manual de prevención del estrés laboral para los trabajadores de la postcosecha de la empresa CANANVALLEY FLOWERS S. A., de la ciudad de Tabacundo fundamentó a lo largo de toda esta investigación, ya que existió la necesidad de establecer la estructura organizativa del Manual de prevención del estrés laboral, delimitando las medidas adecuadas para el logro de los objetivos empresariales.

Este instrumento o herramienta de trabajo contiene el conjunto de normas y tareas que debe ser puesto en práctica por cada trabajador de la postcosecha en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las labores diarias, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada

uno de los trabajadores de la empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices del técnico de seguridad industrial.

Hoy en día las herramientas de gestión han tomado una enorme relevancia en la consecución de la productividad en las organizaciones a todo nivel y en todas las áreas, dentro de estas herramientas el Manual de prevención del estrés laboral cobra una enorme relevancia al convertirse en una herramienta para prevenir las enfermedades psicofísicas de los trabajadores de la postcosecha.

También es muy importante mencionar que hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, porque las certificaciones de seguridad y salud ocupacional, OHSAS, lo requieran, a su vez por su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc. Además, es el factor fundamental para implementar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, líneas de carrera y otros. El Manual de prevención del estrés laboral debe estar en constante modificación y actualización para adaptarse a los nuevos tiempos, esto permite un mejor desempeño del personal y la consolidación de la cultura de seguridad y salud ocupacional.

## **4.5 Desarrollo de la propuesta**

### **4.5.1 Introducción**

El estrés representa una gran amenaza en las organizaciones modernas. No obstante, puede hacerse mucho para prevenirlo. Cada organización ha de reconocer las causas del mismo, principalmente las de tipo organizativo, aunque no deben excluirse los factores personales. La prevención del estrés ha de encaminarse primordialmente a lograr un equilibrio entre las exigencias y el control del trabajo, sin olvidar que el

apoyo social es un importante medio para mitigar el estrés de origen laboral que no pueda evitarse. Quizá haya que prestar una atención especial a grupos específicos de riesgo.

La prevención con éxito requiere un enfoque sistemático y la participación de los trabajadores en todas las fases: planificación, vigilancia, valoración de riesgos, elección de una estrategia, introducción de mejoras y evaluación.

#### **4.5.2 Responsables**

- Gerencia General

Es el responsable de la brindar los presupuestos necesarios para la aplicación de este manual, y realizar las revisiones de cumplimiento adecuado.

- Jefe de Recursos Humanos

Se encarga de identificar las necesidades del personal de las diferentes áreas, así como también de la logística y seguimiento de cada individuo y colaborador de la empresa, además de colaborar con la unidad de Seguridad y Salud Ocupacional en los programas preventivos.

- Jefe de Seguridad y Salud en el trabajo

Entre sus funciones esta:

- a) Implantar este manual preventivo, impulsar su desarrollo y la consecución de los objetivos propuestos.
- b) Realizar la vigilancia de los riesgos al que están expuestos los trabajadores, y gestionar la eliminación o atenuación de los mismos.

- Médico Ocupacional

Responsable de participar en la vigilancia de la salud, y que se cumpla de la mejor manera posible el manual preventivo del estrés laboral..

- Empleados

Cumplir obligatoriamente los programas preventivos en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, según lo establecido en este manual.

#### **4.5.3 Intervención sobre el trabajador**

Muchas de las técnicas de las que a continuación se habla, fueron diseñadas para el tratamiento de diversos problemas de comportamiento aunque tiene utilidad a nivel preventivo de cara a fomentar la capacidad de adaptación del trabajador.

Las técnicas se pueden clasificar en:

- 1. Generales:** Tienen el objetivo de incrementar en el trabajador una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.
- 2. Cognitivas:** Su finalidad sería cambiar la forma de ver la situación (la percepción, la interpretación y evaluación del problema y los recursos propios).
- 3. Fisiológicas.** Están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente.

- 4. Conductuales:** Tienen como fin promover conductas adaptativas: dotar al trabajador de una serie de estrategias de comportamiento que le ayudan a afrontar un problema.
  
- 5. Situación de trabajo:** Consiste en estrategias que realiza la organización, para eliminar o disminuir la exposición al estrés a sus trabajadores.

La aplicación de la mayoría de las técnicas que se describirán a continuación divididas en cuatro secciones, requieren de un profesional de la psicología que determina cuáles son las más adecuadas para cada situación o caso concreto, así como asegurarse de su correcta administración y ejecución.



# ***SECCION 1***

## ***Técnicas***

## ***Generales***

### **4.5.3.1 Técnicas generales**

#### **4.5.3.1.1. Desarrollo de un buen estado físico:**

El desarrollo y mantenimiento de un buen estado físico tiene buenos efectos en la prevención del estrés; para ello, es aconsejable la realización de ejercicio de manera habitual. En general, el ejercicio aumenta la resistencia física del trabajador a los efectos del estrés pero además aumenta también la resistencia psicológica: la realización de ejercicios nos obliga a desplazar la atención de los problemas psicológicos y nos permite el descanso y la recuperación de la actividad mental desarrollada anteriormente.

#### **Proceso**

La empresa impulsa el ejercicio y el deporte, y ha establecido diversos campeonatos para los trabajadores dentro de sus instalaciones:

- Copa Cananvalley de futbol 2016.
- Copa Cananvalley de Volibol 2016.
- Primeras Olimpiadas Cananvalley 2016

Las competencias mencionadas se desarrollarán en el segundo semestre del año en curso, para lo cual se habilitaran las áreas necesarias.

#### **4.5.3.1.2. Dieta adecuada:**

El desarrollo de buenos hábitos alimentarios que condicionan el estado nutricional del trabajador constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés. Las demandas energéticas que actualmente se recibe de nuestro entorno determinan la

necesidad de tener un equilibrio energético adecuado para responder a esas demandas y para no desarrollar problemas carenciales.

### **Proceso**

El Departamento médico de la empresa formulará menús de comidas mensuales en base a un estudio de desgaste de kilocalorías para compensar las pérdidas energéticas dentro de las actividades laborales diarias, mismos que se pasarán por escrito al departamento contable y Gerencia General, para que se formulen y se aprueben los ingredientes para su adquisición.

Una vez adquiridos los ingredientes se entregarán en la cocina para la elaboración de los menús con la vigilancia permanente de la Unidad de Seguridad y salud ocupacional.

#### **4.5.3.1.3. Apoyo social:**

Establecimiento y desarrollo social, que puede facilitar apoyo social al trabajador. Las relaciones sociales con otros trabajadores puede resultar una fuente de ayuda psicológica o instrumental. Un grupo social puede constituirse en referencia que facilite al trabajador una mejor adaptación e integración en la realidad.

### **Proceso**

Para impulsar el apoyo social se contrató un profesional en trabajo social, mismo que se encarga de la vigilancia de los trabajadores y más actividades relacionadas como:

- Formulación de las fichas socioeconómicas de cada trabajador.
- Visitas domiciliarias.
- Establecer acercamientos con las comunidades cercanas a la empresa, para contratar colaboradores del sector.

- Gestionara turnos de atenciones médicas en el IESS.
- Gestionar campañas de alfabetización para los trabajadores que tengan estas carencias.
- Entre otras.

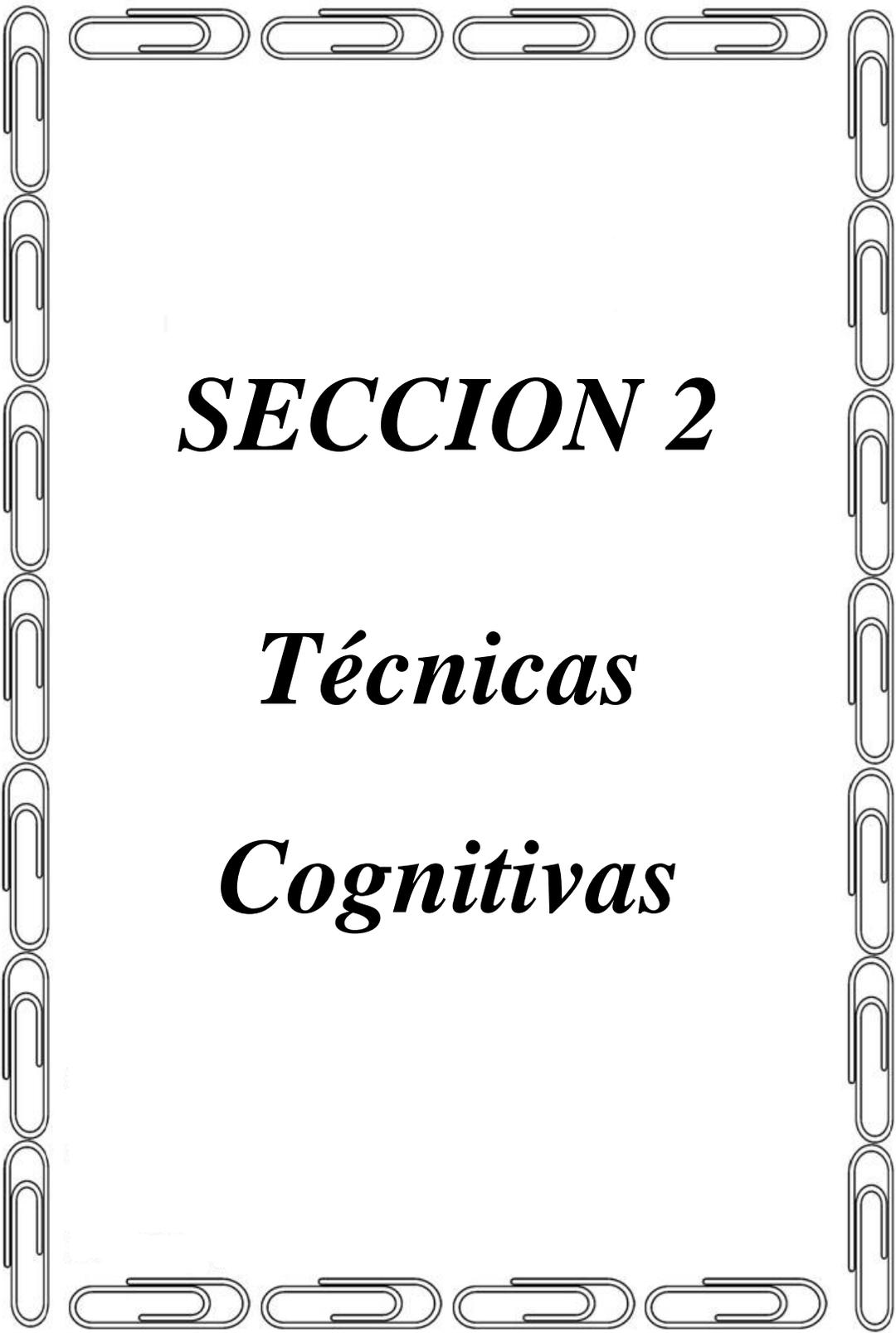
#### **4.5.3.1.4. La distracción y el buen humor:**

Fomentar la distracción y el buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas, pues además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas, contribuye a relativizar la importancia de esos problemas.

#### **Proceso**

Se ha establecido varias actividades dentro de la empresa tales como.

- Campeonatos deportivos.
- Capacitaciones con temas de motivación, relaciones humanas, liderazgo, vivenciales.
- Una presentación anual de un humorista dentro de las instalaciones, este año será Paolo Ladino.
- Se colocó televisores de 50 pulgadas en los dos comedores.



***SECCION 2***

***Técnicas***

***Cognitivas***

#### 4.5.3.2 Técnicas cognitivas

Utilizada para cambiar el pensamiento, modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto de las demandas o de los propios recursos del trabajador para afrontarlas y facilitar una reestructuración en los esquemas cognitivos. Con ello la persona habrá dado un gran paso hacia el cambio de su vida emocional.

Veamos un ejemplo:

“En un concurrido teatro, una mujer se levanta de repente, da una bofetada al hombre que esta junto a ella y sale rápidamente por el pasillo hacia la salida.

Cada una de las personas que ha presenciado el hecho reacciona a su manera, una mujer se sorprende, un adolescente se ríe, un hombre se encoleriza.

¿Por qué el mismo suceso provoca diferentes emociones? Porque en cada caso, la emoción del observador fue una consecuencia de sus pensamientos, el suceso fue juzgado, interpretado y etiquetado de tal forma que fue inevitable una respuesta emocional particular.

Todas las personas están constantemente describiéndose el mundo a sí mismas, dando a cada suceso o experiencia una etiqueta. Estas etiquetas o juicios se forman a lo largo de un interminable diálogo de cada persona consigo misma y colorean toda la experiencia con interpretaciones privadas. El diálogo podemos compararlo como una cascada de pensamiento que fluye de la mente sin interrupción. Raras veces nos damos cuenta de tales pensamientos, pero son lo suficientemente poderosos como para crear las emociones más intensas.

Para ello se define algunas técnicas que nos ayudarán a enfocar mejor nuestro pensamiento, para que no actúen en contra si no a favor de nosotros mismos.

#### **4.5.3.2.1 Reorganización cognitiva**

La Reestructuración Cognitiva, fue desarrollada e introducida en la literatura psicológica en el año de 1958, por Albert Ellis. Ante una situación, todas las personas desarrollan una serie de pensamientos para interpretar esa situación. Estos pensamientos pueden ser tanto racionales como irracionales. Mediante estas técnicas se intenta la identificación y el cambio de los pensamientos irracionales.

#### **Procedimiento para utilizar esta Técnica**

A continuación se explicará de manera detallada, como llevar a la práctica el procedimiento para desarrollar la técnica de la reestructuración cognitiva.

Lo primero que se tiene que hacer es identificar los Pensamientos Inadecuados

Las personas están constantemente inmersas en un diálogo consigo mismas, aunque no siempre se den cuenta. Una persona puede creer que no está pensando nada en una determinada situación, ya que los pensamientos han estado tan bien aprendidos que llegan a hacerse automáticos (como sucede en algunos actos como conducir un coche o caminar). Esto, en general, es positivo, sería imposible estar continuamente pendientes de los pensamientos. Aun así, cuando inciden negativamente en la manera de sentir o actuar, es necesario identificarlos para poderlos modificar.

Es importante identificar los pensamientos inadecuados rápidamente para evitar que nos invadan y para cortar círculos viciosos.

Para identificar los esquemas cognitivos puede resultar útil conocer los tipos de pensamientos más habituales.

Los pensamientos se pueden clasificar en:

- a) **Pensamientos adaptativos:** Son objetivos, realistas, facilitan la consecución de los propósitos y originan emociones adecuadas a la situación.

- b) **Pensamientos neutros:** No interfieren ni inciden en las emociones ni en el comportamiento ante una situación.
- c) **Pensamientos no adaptativos:** Distorsionan la realidad o la reflejan parcialmente, dificultan la consecución de los objetivos y tienden a originar emociones no adecuadas a la situación.

En general los pensamientos no adaptativos tienden a:

- a) Extraer conclusiones generales a partir de un pequeño detalle, un hecho aislado o un único incidente.
- b) Interpretar cualquier hecho o situación de manera extremista o sin término medio.
- c) Juzgar cualquier situación a partir de valores dogmáticos (prejuicios).
- d) Culpabilizarse a uno mismo de los errores ajenos o culpar a los otros o a las circunstancias de los errores propios.
- e) Intentar probar continuamente que nuestro punto de vista es el único correcto.
- f) Exagerar las consecuencias de algún acontecimiento desafortunado.
- g) Minimizar o infravalorar las propias capacidades, etc.

No obstante, la identificación de los propios pensamientos no siempre es tan fácil como parece, y para algunas personas, conocer los tipos de pensamientos habituales no es suficiente. Uno mismo no puede ser consciente de muchos pensamientos si no es que se auto observa y se entrena para conseguirlo.

Resumiendo, en la vida cotidiana no se puede estar constantemente observando los propios pensamientos, por lo tanto, es necesario tener indicadores que sirvan como señales para advertirnos. Es recomendable que, antes, durante y después de las situaciones que son difíciles para los trabajadores, o bien cuando experimenten estados emocionales negativos. Se pregunten lo que están pensando en ese momento.

#### **4.5.3.2.2 Modificación de pensamientos deformados**

Los pensamientos automáticos son espontáneos y propios de cada trabajador. Son elaborados sin reflexión o razonamiento previo aunque son creídos como racionales. Tienden a ser dramáticos y absolutos y son muy difíciles de desviar. Llevan a interpretaciones negativas y a emociones desagradables.

El modo de intervención para la modificación de estos pensamientos es indicar al sujeto que lleve un autorregistro de los pensamientos que le surgen en las situaciones de su vida normal, y que intente evaluar en qué medida considera que reflejan la situación que ha vivido. El trabajador se irá dando cuenta progresivamente de sus pensamientos automáticos y desestimando su importancia.

La intervención sobre este tipo de pensamiento consiste en lograr una descripción objetiva de la situación, identificar las distorsiones, empleadas para interpretarlo y eliminar esas distorsiones modificándolas mediante razonamientos lógicos.

Para empezar a combatir las distorsiones, se debe volver al momento en que se experimento la emoción ansiógena o el conflicto interpersonal. El siguiente procedimiento que está formado por cuatro pasos, le ayudara a identificar que se sintió y pensó en tal situación. También le ayudara a descubrir las distorsiones y a reestructurar los pensamientos, los cuatros pasos son:

- a) Nombrar la emoción.
- b) Describir la situación o suceso.
- c) Identificar las distorsiones.
- d) Eliminar las distorsiones, reescribiendo de nuevo el pensamiento.

#### **4.5.3.2.3 Desensibilización sistemática**

Desarrollada por (**Wolpe 1989**). Con esta técnica se intentan controlar las reacciones de ansiedad o miedo ante situaciones que resultan amenazadoras a un trabajador (**Pág. 12**).

Esta técnica se fundamenta en la relajación progresiva de Jacobson. El trabajador en un estado de relajación, se va enfrentando progresivamente con situaciones (reales o imaginarias) dispuestas en orden creciente de dificultad o de amenaza ante lo que el sujeto desarrolla ansiedad, hasta que el trabajador se acostumbra a estar relajado y a no desarrollar respuestas emocionales negativas en estas situaciones.

Con la desensibilización sistemática una persona puede aprender a enfrentarse a objetos y situaciones que le son particularmente amenazadoras. La técnica es efectiva para combatir fobias clásicas, miedos crónicos y algunas reacciones de ansiedad interpersonal, se fundamenta en algunos pasos y estos son:

- a) Relajar los músculos a voluntad ( Relajación Progresiva )
- b) Hacer una lista con todos los temores.
- c) Construir una jerarquía de escenas ansiógenas de menor a mayor intensidad de ansiedad.
- d) Progresar en la imaginación con las situaciones temidas de la jerarquía. Es importante que se practique la visualización para que la situación se viva como más real. No se pasará a una nueva situación ansiogena logrando que la anterior situación de la jerarquía quede totalmente resuelta en cuanto a la ansiedad vivida.

#### **4.5.3.2.4 Inoculación del estrés**

Creada por Meichenbaum y Cameron (1974). Esta es una técnica de carácter cognitivo y comportamental. La metodología es similar a la de la desensibilización sistemática.

A partir del aprendizaje de técnicas de respiración y relajación para poder relajar la tensión en situación de estrés, se crea por el trabajador una lista en la que aparecen ordenadas las situaciones más estresantes. Comenzando por las menos estresantes el trabajador irá imaginando esas situaciones y relajándose. Después el trabajador tendrá que desarrollar una serie de pensamientos para afrontar el estrés y sustituirlos por anteriores pensamientos estresantes, por último, el trabajador utilizará en vivo estos pensamientos de afrontamiento y esas técnicas de relajación en situaciones reales para abordar situaciones estresantes que se consideran perturbadores mientras se respira profundamente, aflojando los músculos y utilizando pensamientos de afrontamiento de estrés.

#### **4.5.3.2.5 Detención del pensamiento**

La acción de esta técnica está dirigida a la modificación de pensamientos negativos reiterativos que conducen a sufrir alteraciones emocionales (ansiedad), es decir, que no contribuyen a buscar soluciones eficaces del problema sino a dificultarlo. Consiste en lo siguiente: cuando aparece una cadena de pensamientos repetitivos negativos, intentar evitarlos mediante su interrupción (golpeando la mesa o vocalizando la expresión “basta”, por ejemplo) y sustituir esos pensamientos por otros más positivos y dirigidos al control de la situación.

#### **4.5.3.2.6 La visualización**

Es una herramienta útil para conseguir un mayor control de la mente, las emociones y el cuerpo de esta manera efectuar cambios significativos de la conducta. Se puede usarse para aliviar la tensión muscular, eliminar el dolor y para el éxito de muchas de las técnicas cognitivas mencionadas anteriormente.

Con el fin de mejorar la habilidad para imaginar se recomienda seguir los siguientes pasos:

- a) Concentres en otros sentidos diferentes del visual, como el tacto , el gusto el oído el tacto.
- b) Grabar una descripción detallada de la escena que se pretende imaginar.
- c) Hacer un dibujo de la escena original que se pretende imaginar, como forma de activar los detalles visuales. Apréciase que objetos y detalles dan a la escena su identidad única.

A decorative border composed of multiple paper clips arranged in a rectangular frame around the central text.

***SECCION 3***

***Técnicas***

***Fisiológicas***

### **4.5.3.3 Técnicas fisiológicas**

Es característico de las situaciones estresantes la emisión de intensas respuestas fisiológicas que, además de producir un gran malestar en el trabajador, alteran la evaluación cognitiva de la situación y la emisión de respuestas para controlar la situación.

Las técnicas fisiológicas que vienen a continuación buscan la modificación de esas respuestas fisiológicas y/o la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés centrándose directamente en los componentes somáticos implicados en el estrés.

#### **4.5.3.3.1. Técnica de relajación física:**

Esta técnica intenta aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente, de la existencia de una interdependencia entre la tensión psicológica y la tensión.

Para explicar cómo se realiza esta técnica tomare como base lo explicado por (**Chóliz Montañés**), este autor explica la relajación física o relajación muscular progresiva (RMP), como técnica especialmente útil para la reducción del tono muscular (**Pág. 6**)

##### **a) Relajación muscular progresiva**

La RMP pretende conseguir un nivel de relajación general, así como un estado de autorregulación del organismo, sobre la base de la distensión de la musculatura esquelética y mediante una serie de ejercicios de tensión distensión de los principales grupos musculares. A pesar de que en el procedimiento original de Jacobson se describían más de sesenta ejercicios y varios meses de entrenamiento para lograr un nivel de relajación aceptable, en la actualidad los procedimientos basados en la RMP son considerablemente más breves en tiempo de entrenamiento y en ejercicios

implicados. Una de las mejores adaptaciones y, sin duda una de las más utilizadas, es la que realizaron Bernstein y Borkovec (1973). Lo habitual consiste en unas primeras semanas en las que se practica una relajación larga (de alrededor de 16 grupos musculares y en torno a 30-40 minutos).

Posteriormente, conforme se adquiere habilidad en esta técnica se reduce tanto la duración como el número de ejercicios. Así, es corriente pasar a realizar ejercicios en cuatro grupos musculares (brazos, cabeza, tronco y piernas) o a uno solo que implique a todo el cuerpo. En muchos casos, lo que interesa finalmente es conseguir relajarse en situaciones en la vida real, en la que hay otras personas implicadas y que incluso no es apropiado siquiera tumbarse, sentarse, cerrar los ojos, o realizar ejercicio de tensión-distensión alguno. En estos casos debe aprenderse lo que podíamos denominar técnicas de “relajación disimulada”, en las que la tensión que se realice no debe advertirse por los trabajadores. En cualquier caso, la eficacia de estas formas abreviadas y “disimuladas” depende de la adquisición de un hábito previo de relajación, lo que hace necesario que se practique en un primer momento las formas más largas o profundas de relajación.

Las principales partes del cuerpo que están implicadas en los diferentes modos de RMP son las siguientes:

Relajación de 16 grupos musculares:

1. Mano y antebrazo dominantes
2. Biceps dominante
3. Mano y antebrazo no dominantes
4. Biceps no dominante
5. Frente
6. Parte superior de las mejillas y nariz
7. Parte inferior de las mejillas y mandíbulas

- 8.** Cuello y garganta
- 9.** Pecho, hombros y parte superior de la espalda
- 10.** Región abdominal o estomacal
- 11.** Muslo dominante
- 12.** Pantorrilla dominante
- 13.** Pie dominante
- 14.** Muslo no dominante
- 15.** Pantorrilla no dominante
- 16.** Pie no dominante

La descripción de cómo deben realizarse cada uno de los ejercicios de tensión-relajación es la siguiente:

- 1 y 3.- Apretar el puño, contrayendo mano, muñeca y antebrazo.
- 2 y 4.- Contraer el biceps empujando el codo contra el respaldo del sillón o contra el colchón.
5. Frente: elevar las cejas o arrugar la frente
6. Parte superior cara y nariz: arrugar la nariz y los labios
7. Parte inferior de la cara y mandíbulas: apretar los dientes y hacer una sonrisa forzada tirando de la comisura de los labios hacia afuera.
8. Pecho y garganta: empujar la barbilla como hacia abajo como si quisiera que tocara el pecho, pero al mismo tiempo hacer fuerza para que no lo consiga, es decir, contraponer los músculos frontales y posteriores del cuello.
9. Hombros y espalda. A la vez que inspira arquee la espalda como si quisiera unir los omoplatos entre sí.
- 10.- Abdomen. Poner el estómago duro y tenso, como si quisiera contrarrestar un fuerte golpe.
- 11 y 14.- Piernas: colocar la pierna estirada y subirla hacia arriba 20 cms, tensando y haciendo fuerza como si tuviera un peso en el pie, que debiera sujetar a una altura de 20 cms. Para relajar soltar la pierna y que caiga a peso.

2, 13, 15 y 16. Ejercicios de pantorrilla y pie. Existen dos movimientos:

- Estirar la pierna y la punta de los dedos como si quisiera tocar un objeto delante.
- Doblar los dedos hacia atrás como si quisiera tocarse la rodilla con ellos.

Es importante tener en cuenta que estos dos últimos ejercicios de tensión debe hacerlos SIN FORZAR. La tensión debe ser suave, es suficiente para relajar las pantorrillas y los pies sin producir ningún daño.

#### Relajación de cuatro grupos musculares

Consiste en el mismo procedimiento que el anterior, pero agrupando en un movimiento los brazos dominante y no dominante, piernas y pies dominante y no dominante y los músculos de la cara y cuello.

Este procedimiento acorta la relajación a 10 minutos, si bien el interés no consiste en batir records de velocidad en el proceso de relajación, sino en que adquiera un procedimiento de relajación más rápido que pueda utilizarlo en diferentes situaciones.

#### **4.5.3.3.2. Técnica de control de respiración:**

“Las situaciones de estrés provocan habitualmente una respiración rápida y superficial, lo que implica un uso reducido de la capacidad funcional de los pulmones, una peor oxigenación, un mayor gasto y un aumento de la tensión general del organismo” (Labrador, 1992). Estas técnicas consisten en facilitar al trabajador al aprendizaje de una forma adecuada de respirar para que en una situación de estrés pueda controlar la respiración de forma automática y le permita una adecuada oxigenación del organismo que redundan en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético (efectos beneficiosos sobre irritabilidad,

fatiga, ansiedad, control de la activación emocional, reducción de la tensión muscular, etc.).

Para el autor (**Chóliz Montañés**) los músculos más relevantes implicados en la respiración son el diafragma, escalenos, intercostales, serrato mayor, pectorales, recto mayor, oblicuos mayor y menor y transversos del abdomen. Durante la inspiración la caja torácica aumenta el volumen por el ensanchamiento en tres direcciones: vertical (retroceso del diafragma), anteroposterior (movimiento costal a consecuencia de la acción de los escalenos) y transversal (por la acción de los intercostales, pectorales y serrato mayor).

Los principales músculos que intervienen en la inspiración son los siguientes:

1. Intercostales internos y externos
2. Escalenos
3. Esternocleidomastoideo
4. Pectorales mayor y menor
5. Diafragma
6. Oblicuos y transversos del abdomen
7. Rectos anteriores del abdomen
8. Piramidal de la pelvis
9. Psoas ilíacos
10. Serratos
11. Espinos
12. Trapecios y romboides

Los músculos más representativos de la espiración son los siguientes:

1. Diafragma
2. Intercostales

3. Rectos y transversos del abdomen
4. Serratos
5. Trapecios y oblicuos

Teniendo en cuenta la musculatura implicada y las zonas donde se concentra el aire inspirado se suele distinguir entre tres tipos de respiración: costal, diafragmática y abdominal.

*a. Respiración costal.*

La respiración costal superior, o clavicular es el patrón respiratorio más superficial, si bien es el más frecuente, a la vez que el menos saludable. La mayor parte del aire se concentra en la zona clavicular y de las costillas superiores, por lo que llega a producirse una ventilación completa y gran parte de los músculos de la respiración (especialmente el diafragma) permanecen inmóviles o con baja actividad. Respecto a los tipos de respiración costal, podemos distinguir entre respiración costal superior con ascenso o sin ascenso clavicular. En el caso de que se produzca elevación de la clavícula, ascienden los hombros, se acorta el cuello y resta movilidad a los músculos laríngeos responsables de la fonación, lo que puede conducir a alteraciones en el habla.

*b. Respiración diafragmática.*

En este caso se produce gran movilidad de las costillas inferiores y la parte superior del abdomen. El diafragma participa activamente. Se trata del tipo de respiración fisiológicamente más adecuado, además del idóneo para la fonación, puesto que la musculatura implicada en el habla no manifiesta la tensión excesiva que se presenta en la respiración clavicular.

*c. Respiración abdominal.*

El tórax permanece inmóvil y es el abdomen quien demuestra una extraordinaria movilidad. Es el tipo de respiración utilizado por los bebés y por los adultos cuando se encuentran tumbados. Es un patrón adecuado fisiológicamente, aunque en lo que se refiere a la fonación resulta menos apropiado que el tipo diafragmático (**Pág. 20 a 22**).

#### **4.5.3.3.3. Técnica de relajación mental (meditación):**

La práctica de la meditación estimula cambios fisiológicos de gran valor para el organismo. Pretenden que el trabajador sea capaz de desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en esas actividades y desconectar de la actividad mental cotidiana del trabajador de aquello que puede resultarle una fuente de estrés.

Para (**Chóliz Montañés**) la *Meditación Trascendental* (en adelante MT), una de las técnicas de meditación más características y, sin lugar a dudas, la más influyente en la sociedad occidental. Y es que, desde que el *Maharishi Mahesh*, a partir de las enseñanzas recibidas por su maestro, el *Guru Dev*, inaugura en 1959 el Movimiento de la Meditación Trascendental en Madras (India), el número de adeptos a esta técnica, así como las asociaciones dedicadas al estudio y práctica de la Meditación Trascendental, no ha parado de crecer en todo el mundo.

La meditación, como técnica de expansión de la conciencia y vivencia espiritual de plenitud, es un procedimiento común en todas las religiones a lo largo de la Historia de la Humanidad. Se pretende con ello experimentar un estado diferente de conciencia que, dependiendo de la ideología de meditador puede tratarse de un cuarto nivel de conciencia, visión mística del Universo, unión con Dios, etc. que conllevaría una serie de efectos positivos en el ámbito fisiológico y psicológico.

Una explicación plausible del éxito de esta técnica es el hecho de que se trata de un procedimiento sencillo que no requiere la adopción rígida de axiomas ideológicos y

que los efectos pueden observarse al cabo de unas cuantas sesiones de práctica. Los postulados filosófico-ideológicos en los que se basa la MT se fundamentan en las enseñanzas de los vedas, que establecen que la esencia del conocimiento no se encuentra en el exterior, sino en el interior del individuo, en la “consciencia pura”. En el estado de meditación se consigue un nivel “superior” perceptivo y de relajación, de manera que uno no está perturbado por los estímulos externos, lo cual le permite profundizar y alcanzar un grado más elevado de “autoconocimiento” y fomento de la “inteligencia creativa”. Se trataría de un cuarto estado de consciencia, un nivel de consciencia “superior” que optimizaría el funcionamiento fisiológico y psíquico.

Está demostrado que la *Meditación Trascendental* tiene una serie de beneficios en el ámbito psicológico y fisiológico que la convierten en una técnica de control mental muy útil. No resultaría difícil encontrar explicaciones apropiadas desde la psicología científica de los beneficios de la MT, y es que tanto en ella como en otros procedimientos de meditación o de control mental, participan de forma relevante procesos atencionales, emocionales, o de condicionamiento que favorecen la autorregulación del organismo. Los requisitos de la MT, que son a su vez compartidos por la mayoría de técnicas de meditación, son los siguientes:

- a) Practicarla en un lugar tranquilo.
- b) Elegir una postura cómoda.
- c) Concentrarse en un estímulo.
- d) Actitud pasiva.

En el caso de la MT la práctica puede, y debería, realizarse en cualquier lugar y, especialmente, allá donde sea necesario.

Algo similar habría que comentar respecto a la postura. Si bien se recomienda una posición cómoda en la que sea posible dedicarse a la meditación durante al menos veinte minutos, no tiene un significado especial, ni se buscan una serie de efectos

sobre la respiración o musculatura que exijan una serie de posiciones determinadas, como en el yoga. Simplemente debe ser una postura cómoda para que no se produzcan sensaciones molestas que interfieran con la meditación.

Lo realmente característico de la MT es que el procedimiento se basa en la repetición mental de una palabra, o *mantra*, alejando cualquier otra imagen mental o pensamiento de la conciencia. La elección de la palabra adecuada para cada persona es uno de los aspectos más controvertidos, puesto que, además de ser individual, debe tener una serie de atributos psicofísicos, tales como “resonancia”. Habitualmente se trata de monosílabos que pueden tener significado, o no, y que se repiten mentalmente al tiempo que se produce la espiración. Es lo único que hay que hacer. Tan sencillo y tan complicado al mismo tiempo. Si cualquier otro pensamiento o imagen mental acude a la conciencia únicamente hay que abandonarlo y volver a repetir la palabra coincidiendo con la exhalación.

Como puede observarse, se trata de un procedimiento *pasivo* de *control mental*. Subrayo esto, puesto que, efectivamente se trata de una forma de alejar la mente de cualquier fuente de perturbación manteniendo la atención en una determinada palabra. El procedimiento es pasivo, en tanto que no hay que luchar denodadamente para conseguir una serie de efectos positivos, sino que éstos sobrevendrán como consecuencia de la práctica de este ejercicio mental.

La nuestra es una explicación mucho más simple, acertada psicológicamente: la MT es un procedimiento sencillo en su práctica y que tiene efectos relativamente tempranos. Consiste en un método de control mental, como podría ser la detención de pensamiento (Cautela, 1978), o la supresión articularia, técnicas éstas que ya han demostrado su eficacia en la reducción de pensamientos obsesivos y, por lo tanto beneficiado a las alteraciones que éstos puedan producir como insomnio, obsesiones, etc.

La particularidad de la MT es que se trata de un procedimiento pasivo, en el que no hay que luchar contra los pensamientos obsesivos, o las imágenes mentales intrusivas, sino que la única tarea en la que debe involucrarse es la concentración en una palabra determinada. Toda la atención se centra en ella, de forma que, en términos estrictamente de procesamiento de información, no pueden atenderse a otro tipo de estimulación. El organismo no está reactivo a fuentes externas o internas que lo perturban habitualmente y, por lo tanto, es un momento apropiado para su propia autorregulación (Schwartz, 1978), con los beneficios psicológicos y fisiológicos que conlleva (**Pág. 7 a 8**).



***SECCION 4***

***Técnicas***

***Conductuales***

#### 4.5.3.4 Técnicas conductuales

##### 4.5.3.4.1. Entrenamiento asertivo:

Mediante esta técnica se desarrolla la autoestima y se evita la reacción de estrés. Se trata de adiestrar al trabajador para que consiga conducirse de una forma asertiva, que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre.

(Llacuna Morera & Pujol Franco, 2004) en la NTP 667 del INSHT expresan:

Lo normal es encontrarnos con diversas dificultades a veces difíciles de superar. La mayoría de ellas son que la otra persona ignore el mensaje y continúe con su conducta, o bien intente criticarla o descalificarla de distintas maneras. Para estas eventualidades se deberá estar preparado con una serie de técnicas asertivas adicionales. A continuación recogemos algunas:

**Disco rayado:** Técnica que consiste en la repetición serena de palabras que expresan nuestros deseos una y otra vez, ante la inexistencia de otros por acceder a los suyos. Evita tener que poner excusas falsas y nos ayuda a persistir en nuestros objetivos.

**Aceptación negativa:** Esta técnica nos enseña a aceptar nuestros errores y faltas, (sin tener que excusarnos por ellos) mediante el reconocimiento decidido y comprensivo de las críticas que nos formulan a propósito de nuestras características negativas, reales o supuestas.

**Aceptación positiva:** Consiste en la aceptación de la alabanza que nos den (elogios, felicitaciones, etc.), pero sin desviarnos del tema central.

**Interrogación:** Uno mismo se pregunta lo que le preocupa buscando sus propias respuestas.

**Compromiso:** Puede ser muy asertivo y muy práctico siempre que no esté en juego el respeto que nos debemos a nosotros mismos, ofrecer a la otra parte algún compromiso.

**Información gratuita:** Consiste en escuchar activamente la información que nos dan los demás sin habérselas pedido nosotros y de allí partir para solicitar más datos y seguir la conversación.

La persona asertiva es aquella que no se comporta de manera agresiva con los demás, lleva a la práctica sus decisiones, no huye o cede ante los demás para evitar conflictos, es capaz de aceptar que comete errores sin sentirse culpable, no se siente obligada a dar excusas, razones o explicaciones de por qué quiere lo que quiere, distingue de lo que dicen los demás de ella misma o de sus puntos de vista, es capaz de solicitar información sobre su propia conducta negativa y está abierto siempre a tratar diferencias de intereses o conflictos con otras personas. Una cualidad de ser asertivo es expresar deseos u opiniones, para ello existe un sistema general el cual llamaremos "D.E.P.A".

El D.E.P.A se refiere a:

D: Describir de manera clara la situación que nos desagrada o que deseamos cambiar.

E: Expresar los sentimientos personales en primera persona, evitando acusar al otro.

P: Pedir un cambio concreto de conducta.

A: Agradecer la atención del otro a nuestra petición.

#### **4.5.3.4.2. Técnica de solución de problemas:**

Una situación se constituye en un problema cuando no podemos dar una solución efectiva a esa situación.

Esta técnica desarrollada por D'Zurilla y Golcified (1971) consta de varios pasos:

1. Identificación y descripción del problema de forma clara, rápida y precisa;
2. Buscar varias posibles soluciones o respuestas que puede tener el problema considerándolo desde distintos puntos de vista, hay que evitar responder impulsivamente al problema;
3. Llevar a cabo un procedimiento de análisis y ponderación de las distintas alternativas de respuesta para decidir la solución más idónea a ese problemas y que vamos a realizar;
4. Elegir los pasos que se han de dar para su puesta en práctica y llevarlos a cabo;
5. Evaluar los resultados obtenidos al llevar a cabo la solución elegida. Si no son positivos, es necesario, volver a anteriores pasos.

#### **4.5.3.4.3. Modelamiento encubierto:**

Técnica creada por Cautela (1971). Está destina a cambiar de conductas que son negativas para el trabajador y aprender conductas satisfactorias. Consiste en que el trabajador imagina las secuencias de la conducta deseada de forma que cuando adquiera cierta seguridad realizando imaginariamente esa conducta consiga llevarla a cabo en la vida real de una forma eficaz.

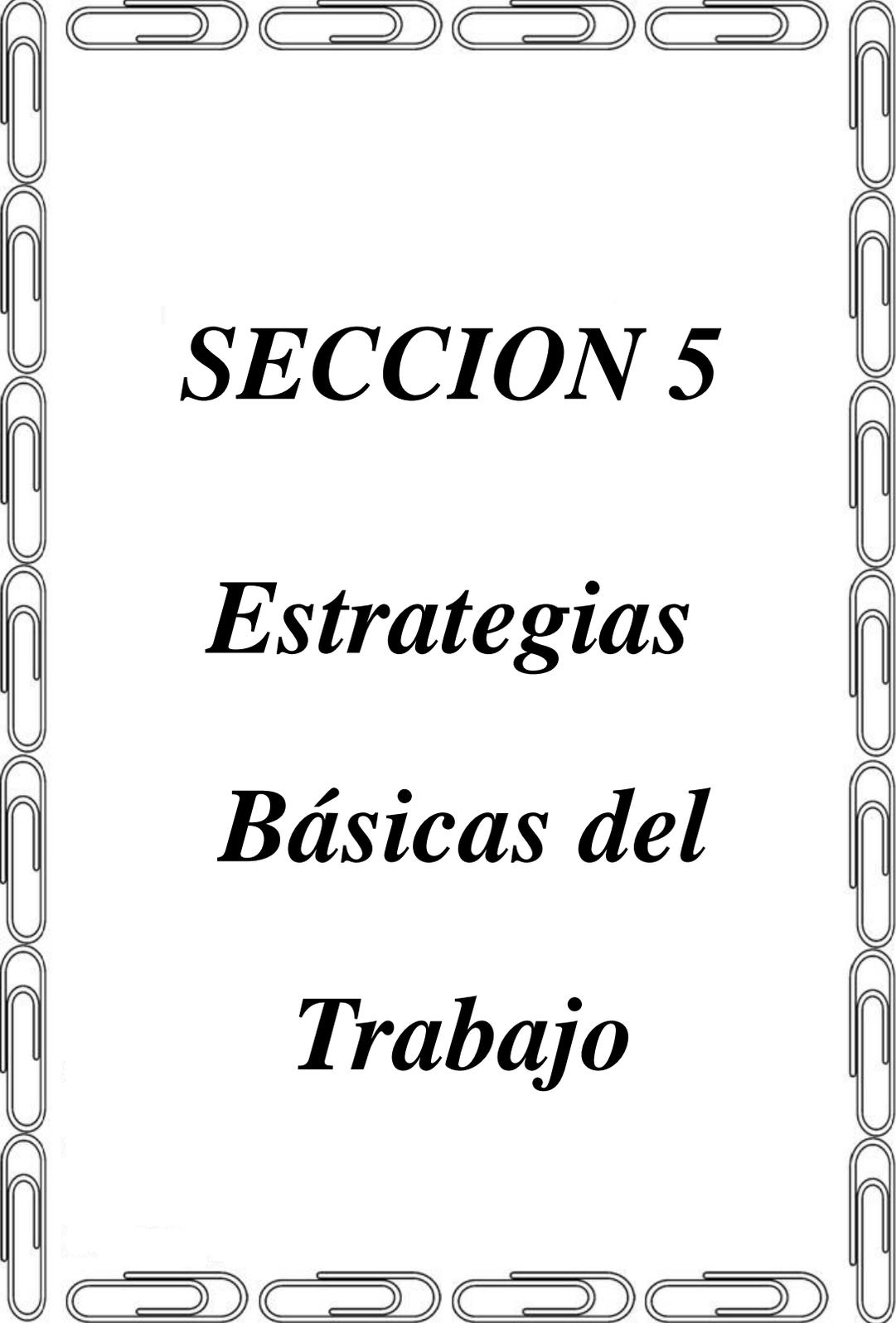
Se entrena al trabajador en la repetición simbólica de la conducta apropiada mediante un modelo imaginado. Operativamente, consta de tres etapas. En la primera, la persona imagina un modelo diferente de sí mismo en edad y sexo ejecutando el comportamiento objetivo. En la segunda, imagina un modelo similar a sí mismo en

edad y sexo. Por último, en la tercera etapa, se imagina a sí mismo como su propio modelo realizando el comportamiento dificultoso que desea incorporar.

Dado que el aprendizaje de nuevos hábitos se efectúa gradualmente, suele aconsejarse que en las fases iniciales se visualice un modelo de manejo, vale decir, a alguien que ejecute el comportamiento cometiendo algunos errores, afrontando la situación con dificultades y superando los obstáculos. Opuestamente, durante etapas más avanzadas del entrenamiento se sugieren la visualización de un modelo de dominio, el cual se muestra idóneo y seguro en su performance. Por ejemplo, en las fobias a los animales se acostumbra diseñar un tratamiento de técnicas combinadas.

En pocas palabras, luego de aplicar una Desensibilización Sistemática "tradicional" apelamos al modelamiento encubierto, el cual arranca con imágenes de una persona diferente de sí misma que entre titubeos y con algo ansiedad logra acercarse y acariciar, por ejemplo, a un perro; se trata aquí de un modelo de manejo en la primera fase del entrenamiento. Más tarde, el trabajador visualizará a un sujeto similar a sí mismo que se acerca al perro y lo acaricia con poca o ninguna ansiedad, vemos aquí la segunda fase del entrenamiento y con un modelo de dominio. El último punto consiste en imaginarse a sí mismo realizando la misma acción sin dificultades, tercera fase del entrenamiento y con un modelo de dominio.

En suma, los procedimientos de condicionamiento encubierto apuntan al cambio afectivo, cognitivo y conductual apoyándose en la idea de que nuestra imaginación es un recurso altamente potente para modificar comportamientos en la realidad. De hecho, tanto la imaginación como nuestros pensamientos en general son los mediadores entre las situaciones que vivimos día a día y nuestros comportamientos, es en este sentido que modulan nuestras reacciones emocionales y nuestras acciones. En consecuencia, la efectividad de las técnicas citadas se debe en gran medida a su poder para modificar o reestructurar nuestras cogniciones.



***SECCION 5***

***Estrategias***

***Básicas del***

***Trabajo***

#### **4.5.4 Situación de trabajo**

Para prevenir el estrés existen las siguientes estrategias básicas, enumeradas aquí por orden de preferencia:

1. Eliminar o modificar la situación productora de estrés o apartar a los trabajadores de ella. Encontrar "el zapato adecuado para el pie", o dejar que el interesado ajuste el "zapato" a su "pie".
2. Adaptar el "zapato" -esto es, modificar el trabajo- para que se ajuste a cada "pie".

Estas dos estrategias van orientadas a la situación de trabajo.

La gestión del estrés se ha centrado tradicionalmente en el trabajador, por lo común aconsejando a éste o a grupos pequeños sobre distintas maneras de adaptarse o responder a los diversos agentes estresantes de origen laboral o a sus consecuencias. Más recientemente, se han empezado a aplicar enfoques que estimulan al trabajador a ajustar el entorno de trabajo a sus capacidades y necesidades, mejorando la relación persona-entorno y aconsejando a la dirección y a los supervisores que permitan o incluso promuevan dichos ajustes.

##### **4.5.4.1 Medidas dirigidas a la situación de trabajo**

Entre los ajustes más importantes propuestos a la consideración del trabajador -y de su empresa- están los diez siguientes, basados en formulaciones de Paul Roseli (1984):

1. Dar tiempo suficiente para una realización satisfactoria del trabajo;
2. Dar una descripción clara del trabajo;

3. Recompensar el trabajo bien realizado;
4. Crear cauces para que se expresen las quejas; considerar éstas con seriedad y agilidad;
5. Armonizar la responsabilidad y las facultades concedidas;
6. Aclarar los objetivos y valores de la empresa; adaptarlos a los objetivos y valores de los trabajadores siempre que sea posible. ¿Por qué trabajamos? ¿Para qué objetivos comunes?;
7. Favorecer el control de los trabajadores sobre los productos finales (bienes, servicios) y su satisfacción por los mismos;
8. Fomentar la tolerancia, la seguridad y la justicia en el trabajo;
9. Eliminar la exposición a peligros físicos;
10. Identificar fracasos y éxitos, con sus causas y consecuencias; aprender a prevenir los fallos y a promover los aciertos (aprender de la experiencia).

Otras medidas, algunas coincidentes con las anteriores, propuestas por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos (NIOSH) y basadas en experiencias y recomendaciones suecas, holandesas y de otros lugares, son las siguientes:

1. **Horario de trabajo.** Diseñar los horarios de trabajo de manera que se eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles, rotando de forma progresiva (mañana-tarde-noche).
2. **Participación/control.** Dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.
3. **Carga de trabajo.** Comprobar que las asignaciones de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador, y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
4. **Contenido.** Diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
5. **Papeles.** Definir claramente los papeles y las responsabilidades en el trabajo.
6. **Entorno social.** Crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
7. **Futuro.** Evitar la ambigüedad en temas de seguridad en el trabajo y desarrollo de la carrera profesional.

Cuatro categorías generales de enfoques y estrategias propuestos por el NIOSH pueden aplicarse en cualquier comunidad:

1. Mejorar el contenido y la organización del trabajo para controlar los factores de riesgo psicosociales en éste;

2. Controlar los cambios en la situación del trabajo, en la salud de los trabajadores y en su interrelación.;
3. Aumentar la sensibilización, informar, preparar y educar;
4. Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral.

Pero, antes que nada, hemos de crear para los trabajadores y para los demás situaciones de trabajo y de otro tipo que den sentido, contenido y estructura a nuestras vidas, al tiempo que identidad, autoestima, compañerismo, amistad y medios materiales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### BIBLIOGRAFÍA CITADA

1. Banchs, R. M., González, P., & Morera, J. (1997). *Estrés Laboral. ERGA – Formación Profesional, Suplemento Especial*. Pág. 20, 37
2. Belendez Vásquez M. (2002). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Alicante – España Pág. 60
3. BERNAL, C. (2006). “*Metodología de la Investigación*”. Segunda edición. México: Pearson Prentice Hall. Pág 5.
4. Blasco Mira J & Pérez Turpín J. (2007). *METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LAS CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE: AMPLIANDO HORIZONTES*. Pág. 25.
5. Casey Grand. (2008). *Enciclopedia Salud y seguridad en el trabajo OIT, Salud Mental*. Madrid - España. Pág 31.
6. Choliz Montañes M. (2005) *Psicología de la emoción: el proceso emocional* Valencia – España. Pág. 7 y 8.
7. Cortés Diaz J. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo (10ª ed)*. Madrid - España: Tébar. Pág. 8, 35, 48, 52, 108.
8. Creus & Mangosio. (2011). *Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Bogota - Colombia: Alfaomega. Pag. 39, 98, 125, 414.
9. Duro Martin A. (2005) *Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud en el Trabajo* España. Pág. 56
10. Kompier, M. (1993). *El estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención*. Bruselas: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Pag 11.
11. KUHN THOMAS S. (1962). *La estructura de las revoluciones científicas*. Mexico. Pag 27
12. Martin Daza Felix (1994). *Salud y Seguridad en el Trabajo*. España Pag. 2
13. Medina, F., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Madrid - España: Diemerino. Pag. 27.

14. Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador. (2012). *Unidad de Seguridad y salud, Matriz de Riesgo*. Quito - Ecuador.
15. Moreno Jimenez Bernardo & Baez Leon Carmen. (2010) *Riesgos Psicosociales y Salud Laboral. Granada* Pag. 17
16. Nogareda Cuixant, C. (2006). *Psicosociología del trabajo*. Barcelona . España.
17. Ramos. (2008). *La Investigación Científica*. Madrid - España: Don Bosco. Pag. 20
18. Sandoval, P. (2004). *Metodología de la Investigación Científica*. Cuenca - Ecuador: Don Bosco. Pag. 112

## **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

1. Álvarez Heredia, F. (2006). *Salud Ocupacional*. Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones.
2. Armas & Manzano. (2014). *Estudio y Análisis de ruidos laborales y su incidencia en los trabajadores de la Constructora Consorcio Cotopaxi en el Campus Central de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Tesis previa la obtención de Ingenieros Industriales*. Latacunga- Ecuador.
3. Banchs, R. M., González, P., & Morera, J. (1997). *Estrés Laboral. ERGA – Formación Profesional, Suplemento Especial*.
4. BELÉNDEZ VÁZQUEZ, M. (2002). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Aspectos Conceptuales y Metodológicos, Primera Edición*. Alicante - España.
5. BERNAL, C. (2006). *“Metodología de la Investigación”*. Segunda edición. México: Pearson Prentice Hall.
6. BETANCOURT, O. (2009). *Para la enseñanza y la investigación de la salud y seguridad en el trabajo. OPS/OMS-FUNSAD*. Quito - Ecuador.

7. Blasco Mira J & Pérez Turpín J. (2007). *METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LAS CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE: AMPLIANDO HORIZONTES*.
8. Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. Universidad de El Salvador, *Escuela de Ingeniería Química*. San Salvador.
9. Casey Grand. (2008). *Enciclopedia Salud y seguridad en el trabajo OIT, Salud Mental*. Madrid - España.
10. Cepyme Aragón. (s.f.). *Guía de Gestión del estrés en las organizaciones*. Aragón - España.
11. Chóliz Montañés, M. (s.f.). *TÉCNICAS PARA EL CONTROL DE LA ACTIVACIÓN: Relajación y respiración*. Universidad de Valencia.
12. CODIFICACIÓN DEL CODIGO DEL TRABAJO. (R.O. 2005). *CÓDIGO DEL TRABAJO*. Quito.
13. Cortés Diaz J. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo (10ª ed)*. Madrid - España: Tébar.
14. Cox, T. &. (2005). *Work organization and work related stress*. Oxford: Blackwell.
15. Creus & Mangosio. (2011). *Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Bogota - Colombia: Alfaomega.
16. Duro. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Fundamentos teóricos. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 56, 15-56.
17. Fleishman, E. A., & Bass, A. R. (1979). *Estudios de psicología industrial y del personal*. México, D. F.: Trillas S. A.
18. GRIMALDI, J. (2001). *La Seguridad Industrial: su administración*. México D. F.: Alfaomega Grupo Editor, S. A.
19. Grösbrink. (1998). *Enciclopedia Salud y Seguridad en el Trabajo OIT, Factores Psicosociales y de Organización*.

20. Herrera, E. L., A., M. F., & G., N. L. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito - Ecuador: Diemerino.
21. Houdmont J & Leka S. (2010). *Contemporary Occupational Health Psychology*. Wiley-Blackwell.
22. IESS Acuerdo N° 174. (2007). *Normativas de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Quito - Ecuador.
23. INSHT. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid.
24. INSHT. (s.f.). *NTP 349: Prevención del Estrés: Intervención sobre el Individuo*.
25. INSHT. (s.f.). *NTP 355: Fisiología del Estrés*.
26. INSHT. (s.f.). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*.
27. INSHT. (s.f.). *NTP 703: Método Istas 21*.
28. INSL, G. D. (2005). *PROCEDIMIENTO GENERAL DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES*. NAVARRA. IMAGRAF.
29. INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, A. Y. (2004). *MÉTODO ISTAS 21 para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa (CopSog)*.
30. KLIJN Tatiana. (2006). *Promoción de la salud y un entorno laboral saludable*. *Revista Latino-am Enfermagem*. 14(1).
31. Kompier, M. (1993). *El estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención*. Bruselas: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.
32. KUHN THOMAS S. (1962). *La estructura de las revoluciones científicas*. Mexico.
33. Linaza, R. A. (1978). *Causas psicosociales del accidente de trabajo*. Madrid - España.
34. Llacuna Morera & Pujol Franco. (2004). *NTP 667 La conducta asertiva como habilidad social*. INSHT.

35. Lluís, S. M., Serrano, C. L., & Martínez, S. V. (2000). *NTP703: E método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*.
36. Mansilla F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*.
37. Martín A, D. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, , 56.
38. Martín Daza Félix. (1994). *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. INSHT.
39. Medina, F., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Madrid - España: Diemerino.
40. Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador. (2012). *Unidad de Seguridad y salud, Matriz de Riesgo*. Quito - Ecuador.
41. Moreno Jiménez Bernardo & Báez León Carmen. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. INSHT.
42. Nogareda Cuixant, C. (2006). *Psicosociología del trabajo*. Barcelona . España.
43. Peiró, J. M., & Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª ed.)*. España: UDEMA S. A.
44. Prada, R. (s.f.). *Terapia a su Alcance*. Bogotá - Colombia: San Pablo.
45. Ramos. (2008). *La Investigación Científica*. Madrid - España: Don Bosco.
46. ROY Nicolay. (2011). *Tesis de grado Aumento de la Productividad Mediante un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional*.
47. Sandoval, P. (2004). *Metodología de la Investigación Científica*. Cuenca - Ecuador: Don Bosco.
48. SANTOS, J. A. (2004). *Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional*. San Salvador.
49. Santos, J. A. (2006). *Retcambio: Un Contrafuego de Posibilidades*. San Salvador.

50. TAMAYO Y TAMAYO Mario. (2008). *“Proceso de investigación científica”*. Talimusa.

51. Villamarín, F. (1990). *Cuadernos de Psicología*.

# ANEXOS

## Anexo No, 1 CAE (CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS)

### CAE Cuestionario de Afrontamiento del Estrés

Nombre ..... Edad ..... Sexo .....

*Instrucciones:* En las páginas que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras. Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida Vd. la ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. **Rodee con un círculo el número que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican.** Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Vd. piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente (*aproximadamente durante el pasado año*).

0	1	2	3	4
Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

1. Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente .....	0	1	2	3	4
2. Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal .....	0	1	2	3	4
3. Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema .....	0	1	2	3	4
4. Descargué mi mal humor con los demás .....	0	1	2	3	4
5. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas .....	0	1	2	3	4
6. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía .....	0	1	2	3	4
7. Asistí a la Iglesia .....	0	1	2	3	4
8. Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados .....	0	1	2	3	4
9. No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas .....	0	1	2	3	4
10. Intenté sacar algo positivo del problema .....	0	1	2	3	4
11. Insulté a ciertas personas .....	0	1	2	3	4
12. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema .....	0	1	2	3	4
13. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema .....	0	1	2	3	4
14. Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.) .....	0	1	2	3	4
15. Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo .....	0	1	2	3	4
16. Comprendí que yo fui el principal causante del problema .....	0	1	2	3	4
17. Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás .....	0	1	2	3	4
18. Me comporté de forma hostil con los demás .....	0	1	2	3	4
19. Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema .....	0	1	2	3	4
20. Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema .....	0	1	2	3	4
21. Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema .....	0	1	2	3	4
22. Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema .....	0	1	2	3	4
23. Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación .....	0	1	2	3	4
24. Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes .....	0	1	2	3	4
25. Agredí a algunas personas .....	0	1	2	3	4
26. Procuré no pensar en el problema .....	0	1	2	3	4
27. Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal .....	0	1	2	3	4
28. Tuve fe en que Dios remediaría la situación .....	0	1	2	3	4
29. Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas .....	0	1	2	3	4
30. Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema .....	0	1	2	3	4
31. Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga» .....	0	1	2	3	4
32. Me irrité con alguna gente .....	0	1	2	3	4
33. Practiqué algún deporte para olvidarme del problema .....	0	1	2	3	4
34. Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir .....	0	1	2	3	4
35. Recé .....	0	1	2	3	4
36. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema .....	0	1	2	3	4
37. Me resigné a aceptar las cosas como eran .....	0	1	2	3	4
38. Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor .....	0	1	2	3	4
39. Luché y me desahogué expresando mis sentimientos .....	0	1	2	3	4
40. Intenté olvidarme de todo .....	0	1	2	3	4
41. Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos .....	0	1	2	3	4
42. Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar .....	0	1	2	3	4

## Anexo No, 2 MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

### Questionario de Maslach Burnout Inventory

**Nombre:**

**Edad:**

**Sexo:**

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

- |     |  |               |
|-----|--|---------------|
| 1.  | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 2.  | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío   | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 3.  | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado         | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 4.  | Siento que puedo entender fácilmente a las personas  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 5.  | Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales                   | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 6.  | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 7.  | Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que reciben mi servicio a diario | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 8.  | Siento que mi trabajo me está desgastando  | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 9.  | Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo      | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 10. | Siento que me he hecho más duro con la gente   | 0 1 2 3 4 5 6 |

11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	<b>0 1 2 3 4 5 6</b>
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo	<b>0 1 2 3 4 5 6</b>
13.	Me siento frustrado en mi trabajo	<b>0 1 2 3 4 5 6</b>
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	<b>0 1 2 3 4 5 6</b>
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas	<b>0 1 2 3 4 5 6</b>
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	<b>0 1 2 3 4 5 6</b>
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que me toca tratar por mi profesión	<b>0 1 2 3 4 5 6</b>
18.	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con la gente	<b>0 1 2 3 4 5 6</b>
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	<b>0 1 2 3 4 5 6</b>
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	<b>0 1 2 3 4 5 6</b>
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	<b>0 1 2 3 4 5 6</b>
22.	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	<b>0 1 2 3 4 5 6</b>

### Anexo No. 3 (FOTO COLLAGE POSTCOSECHA)



**CLASIFICACION:** En esta etapa el personal clasifica la flor de acuerdo a la variedad, el tamaño y el calibre de botón.



**EMBONCHADO:** En esta etapa el personal emboncha la flor de acuerdo a la variedad y a los pedidos de los clientes.



**TERMINADO:** En esta etapa el personal corta la flor al tamaño que de los tallos, pone liga y capuchón transparente y coloca en tinas que entraran a los cuartos frios.



**EMPACADO:** En esta etapa el personal agrupa las rosas en base a los pedidos y coloca en las cajas 8 bonches por cada una.



Explicación de los test previa a su aplicación a todo el personal de la postcosecha.