



**Proyecto integrador para crear una propuesta para la reducción del estrés  
laboral en el equipo de trabajo de la Empresa HKTSA ubicada en Cuenca**

---

María del Carmen Mejía Coronel

Directora

MSc. Liliana María Bermeo Gaona

Trabajo de grado para optar por el título de  
Tecnólogo Superior en Gestión del Talento Humano

Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI  
Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

D.M. Quito, 20 de septiembre de 2024

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de grado está dedicado a toda mi familia por el apoyo incondicional brindado para el cumplimiento de esta meta en mi vida, me han brindado su apoyo incondicional, siempre alentándome a no darme por vencida a fin de alcanzar este objetivo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia por todo su apoyo, en especial a mi madre y hermanas Ruth y Luz, quienes cooperaron incondicionalmente con su tiempo y recursos para respaldar mis estudios, ellas fueron un fundamento importante para cristalizar este proyecto.

A todos los profesores del ITI quienes, con su sapiencia, fundamentaron las bases para poder ampliar mis conocimientos dentro de la carrera de Gestión del Talento Humano.

A mi tutora MSc. Liliana María Bermeo, quien me brindó su apoyo y dirección, para el desarrollo de este proyecto.

A la profe Noemí quien, con sus conocimientos y paciencia, también colaboró con su instrucción en clases, proporcionado directrices para la estructura de este documento.

Al personal del departamento de Sistemas del ITI, por su valiosa ayuda al habilitar las claves de ingreso.

A los personeros de HKTSA, por facilitar la información y a todos mis compañeros de trabajo por su colaboración.

## **AUTORÍA**

Yo, María del Carmen Mejía Coronel, soy la autora del presente Proyecto Integrador de Grado, y responsable del contenido desarrollado en el mismo.

Atentamente,

**María del Carmen Mejía Coronel**

D.M. Quito, 20 de septiembre de 2024

**MSc. Liliana María Bermeo Gaona**  
**Directora del Trabajo de Titulación**

**CERTIFICA**

Haber revisado el presente proyecto de investigación, el cual se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI de Quito, en tal razón, se autoriza su presentación para los fines legales pertinentes.

MSc. Liliana María Bermeo Gaona

D.M. Quito, 20 de septiembre de 2024

## **Declaración de Cesión de Derechos de trabajo de fin de carrera**

Mediante el presente documento, autorizo la cesión de los derechos de mi trabajo de fin de carrera, acorde a las siguientes clausulas:

PRIMERA: La MSc. Liliana María Bermeo Gaona, por sus propios derechos en calidad de Tutora del trabajo de fin de carrera; y la Srta. María del Carmen Mejía Coronel por sus propios derechos, en calidad de autora del trabajo de fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Srta. María del Carmen Mejía Coronel, realizó el trabajo de fin de carrera titulado “Proyecto integrador para crear una propuesta para la reducción del estrés laboral en el equipo de trabajo de la Empresa HKTSA ubicada en Cuenca”, para optar por el título de Tecnóloga Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección de la MSc. Liliana María Bermeo Gaona. A su vez autorizo a la biblioteca del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, para que registre en el repositorio digital y difunda esta investigación con fines netamente académicos.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos de fin de carrera se apliquen, se materialicen y se difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA. - Los comparecientes, MSc. Liliana María Bermeo Gaona, en calidad de Tutora del trabajo de fin de carrera y la Srta. María del Carmen Mejía Coronel, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo de fin de carrera titulado: “*Proyecto integrador para crear una propuesta para la reducción del estrés laboral en el equipo de trabajo de la Empresa HKTSA ubicada en Cuenca*”, y conceder autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA. - Las partes declaradas aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente sesión de derechos.

-----  
**MSc. Liliana María Bermeo Gaona**

-----  
**María del Carmen Mejía C.**

D.M. Quito, 20 de septiembre de 2024

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
AUTORÍA .....	4
CERTIFICA.....	5
Declaración de Cesión de Derechos de trabajo de fin de carrera .....	6
Índice de tablas .....	10
Índice de figuras.....	11
RESUMEN .....	12
Introducción .....	13
Nombre del proyecto.....	13
Antecedentes .....	13
Análisis de involucrados .....	16
Problema de investigación .....	17
Formulación del Problema de Investigación .....	17
Definición del Problema .....	17
Idea a defender.....	18
Objeto de estudio .....	18
Campo de acción.....	19
Justificación .....	19
Objetivos.....	20
General.....	20
Específicos.....	20
CAPÍTULO I .....	21
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
HKTSA Importadora.....	21
Antecedentes históricos.....	21
Filosofía Organizacional .....	22
Misión .....	22
Visión.....	23
Propósito .....	23
Valores .....	23
FODA empresarial .....	25
Figura 2.....	26
Análisis de la zona de estudio .....	27
Fundamentación Conceptual .....	27
Estrés Laboral .....	27
Incertidumbre.....	37

Ansiedad .....	37
Nerviosismo .....	37
Inestabilidad emocional .....	37
Depresión .....	38
Tensión .....	38
Desgaste emocional.....	38
Inseguridad.....	39
Sobrecarga laboral.....	39
Esfuerzo excesivo .....	39
Trabajador quemado (Síndrome de Burnout) .....	40
Autoestima .....	40
Desorientación .....	40
Presión .....	41
Sufrimiento .....	41
Angustia .....	41
Frustración .....	41
Carencia de autoestima .....	42
Sentimientos de inutilidad.....	42
Escala psicométrica.....	42
Métodos .....	42
Tabular.....	43
Pandemia.....	43
Ocupacional .....	43
Homeostasis .....	44
Plan de incentivos .....	44
Fundamentación Legal.....	44
CAPÍTULO II.....	47
DIAGNÓSTICO .....	47
Tipos de Investigación .....	47
Descriptiva .....	47
Exploratoria .....	48
Métodos de Investigación.....	48
Cuantitativo.....	48
Cualitativo.....	50
Universo y muestra .....	52
Plan de muestreo .....	52
Presentación gráfica de Resultados .....	53
CAPÍTULO III.....	67

PROPUESTA.....	67
Descripción de la propuesta .....	67
Objetivos de la Propuesta.....	67
Objetivo General .....	67
Objetivos Específicos.....	68
Viabilidad del proyecto .....	68
Impacto .....	68
Desarrollo de la propuesta.....	69
CONCLUSIONES .....	74
RECOMENDACIONES .....	75
Anexo 1.....	76
Encuesta aplicada al personal de HKTSA .....	76
Anexo 2.....	77
Pausas activas.....	77
Anexo 3.....	77
Carnet de identificación para el personal de HKTSA.....	77
Anexo 4.....	78
Ropa de trabajo (Uniformes).....	78
Bibliografía .....	79

### Índice de tablas

Tabla 1 Género.....	53
Tabla 2 Edad de los encuestados.....	54
Tabla 3 Colaboradores de HKTSA .....	55
Tabla 4 Colaboradores de HKTSA .....	56
Tabla 5 ¿Son aceptables los requerimientos de mis compañeros de trabajo o superiores?.....	57
Tabla 6 ¿Las tareas que me fueron asignadas no me causan estrés? .....	58
Tabla 7 ¿Mi tiempo es suficiente para cumplir con todas mis tareas dentro de mi horario de trabajo?.....	59
Tabla 8 ¿Utilizo mis conocimientos y habilidades para desempeñar el trabajo para el cual me contrataron? .....	60
Tabla 9 ¿En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera? .....	61
Tabla 10 ¿Soy reconocido en la empresa si realizo un buen trabajo?.....	62
Tabla 11 ¿Mi jefe inmediato comunica al equipo las ideas que les pueden afectar a todos, brinda apoyo? .....	63
Tabla 12 ¿Se toma en cuenta mi opinión con relación a fechas límite para cumplir mi trabajo?.....	64
Tabla 13 ¿Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables?.....	65
Tabla 14 ¿Se me brinda el apoyo cuando lo necesito?.....	66

## Índice de figuras

Figura 1 Pirámide de necesidades de Maslow .....	14
Figura 2 <i>FODA HKTSA</i> .....	26
Figura 3 Mapa de ubicación de HKTSA.....	27
Figura 4 Cuadro de diagnóstico .....	33
Figura 5 Método cuantitativo.....	48
Figura 6 Género de los encuestados.....	53
Figura 7 Edad de los encuestados .....	54
Figura 8 Áreas de trabajo .....	55
Figura 9 Nivel de instrucción de los colaboradores .....	56
Figura 10 Carga y ritmo de trabajo .....	57
Figura 11 Carga y ritmo de trabajo .....	58
Figura 12 Carga y ritmo de trabajo .....	59
Figura 13 Competencias.....	60
Figura 14 Competencias.....	61
Figura 15 Liderazgo .....	62
Figura 16 Liderazgo .....	63
Figura 17 Liderazgo .....	64
Figura 18 Organización.....	65
Figura 19 Soporte.....	66

**Proyecto integrador para crear una propuesta para la reducción del estrés laboral en el equipo de trabajo de la Empresa HKTSA ubicada en Cuenca.**

María del Carmen Mejía Coronel

Tutora: MSc. Liliana María Bermeo Gaona

D.M. Quito, 20 de septiembre de 2024

**RESUMEN**

El estrés laboral, se considera un factor de riesgo psicosocial de atención prioritaria dentro de la gestión de riesgos del trabajo, también se lo considera como un conflicto de carácter social y económico debido a las repercusiones que tiene dentro del bienestar y rendimiento laboral de un individuo.

Este proyecto nace de la necesidad de fortalecer las relaciones y la comunicación entre compañeros de trabajo y mandos medios y superiores de HKTSA. De alguna forma se espera reducir el estrés laboral que existe, debido al exceso de trabajo que tienen ciertos colaboradores.

Para el desarrollo de este proyecto, se aplicó una encuesta de carácter anónima a los 10 de los 12 trabajadores que laboran en la empresa, se identificó que existe muy poco sentido de pertenencia hacia la empresa, la estabilidad en la organización, el sentirse poco valorado y el exceso de trabajo que tienen ciertos colaboradores, presentan un porcentaje negativo.

Una vez estructurada la fundamentación teórica y realizada la tabulación de los resultados de la encuesta, se planteó la propuesta basada en tres puntos: mejoramiento de la comunicación interna, creación de un plan de incentivos y la capacitación del personal.

**Palabras clave:** estrés laboral, comunicación, incertidumbre

## **Introducción**

### **Nombre del proyecto**

“Proyecto integrador para crear una propuesta para la reducción del estrés laboral en el equipo de trabajo de la Empresa HKTSA ubicada en Cuenca.”

### **Antecedentes**

La presente investigación abarca el tema del estrés laboral, lo cual se puede definir como una situación de trabajo, en la cual se presentan condiciones psicológicas desfavorables para el trabajador, se considera como una respuesta normal frente a un desequilibrio que dado por las exigencias percibidas y la capacidad de la persona para enfrentar esas exigencias dentro del entorno de la organización.

(Robbins, 1988) adaptó de R.S. Schuler la idea de estrés a una condición dinámica en la cual una persona se halla ante la oportunidad, limitación o exigencia relacionada con lo que se desea y para las cuales el resultado se considera inseguro e importante a la vez.

(Robbins J. , 1988), el estrés no solo es negativo en el desempeño de un trabajador, en opinión de profesionales también tiene un valor positivo, ya que ven a las presiones, las cargas de trabajo muy pesadas y los plazos de entrega apretados, como desafíos serios que mejoran la calidad del trabajo, así como la satisfacción que obtienen por cumplirlo.

Mediante este proyecto, queremos brindar sugerencias y soluciones para mejorar el ambiente laboral en el grupo de trabajo y disminuir el estrés laboral del equipo de trabajo.

En el siguiente gráfico se expone la Pirámide de Maslow que se basa en la teoría sobre las necesidades psicológicas que tienen las personas y como estas influyen en la motivación. Según su autor, Abraham Maslow (1949), las personas tienen cinco necesidades básicas que dictan el comportamiento humano, las cuales se detallan a continuación y, para la presente propuesta, constituyen una base importante a considerar dentro del análisis del estrés laboral de la organización.

**Figura 1** Pirámide de necesidades de Maslow



*Nota.* (Psicología y mente, 2024)

Según la Organización Mundial de la Salud – OMS (Trabajo I. N., 2024), el estrés laboral "es la reacción que puede presentar un individuo frente a exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su capacidad para afrontar determinada situación."

A partir de la pandemia covid-19, en el Ecuador se desató una ola de abusos dentro del campo laboral y se violaron muchos derechos de los trabajadores, por ejemplo; no se respetó el tiempo libre al cual un trabajador tiene

derecho después de cumplir con su jornada laboral de 8 horas diarias, y su derecho a dos días libres continuos para su descanso. Los empleadores se aprovecharon de la situación y sometiendo a sus trabajadores a extensas jornadas de trabajo lo que incluyó: fines de semana y horarios nocturnos e inclusive imponer tareas que no concordaban con sus conocimientos y ajenas a su puesto de trabajo.

La pandemia covid-19, ocasionó el quiebre de muchas empresas particularmente los emprendimientos ya que las pequeñas organizaciones no contaban con un capital de respaldo, por tal razón; la gran mayoría de trabajadores se vieron obligados a laborar con horarios extendidos y condiciones extenuantes a fin de mantener su trabajo para poder respaldar sus gastos personales y los de sus familias.

El trabajar bajo presión, la preocupación, la incertidumbre de que la empresa quiebre, el aumento de la carga laboral, la pérdida del trabajo por la reducción de personal, la aparente merma de la jornada laboral y por ende la disminución del salario, ocasionaron en la mayoría de los empleados y obreros, problemas de estrés laboral; en unos casos severos que los llevaron al suicidio, ya que el estrés laboral se manifiesta como un conjunto de reacciones perjudiciales tanto físicas como emocionales.

Según, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización mundial de la Salud (OMS, 2022), anualmente se pierden doce mil millones de horas de trabajo causados por la ansiedad y la depresión, también calcula que las pérdidas ocasionadas por el estrés laboral representaron entre 0.5% y 3.5% del Producto Interno Bruto de los países, y; según datos de la Organización Mundial

de la Salud (OMS), México ocupa el primer lugar a nivel mundial en estrés laboral, con 75% de su fuerza laboral bajo esta condición. Le siguen China (73%) y EE. UU (59%).

El estrés, está presente cada día en la actividad laboral, lo cual impide efectuar el gasto de energías apropiadas en las actividades normales de un trabajador.

Las principales causas que generan el estrés laboral son:

- Cargas de trabajo excesivo.
- Tiempos de cumplimiento irreales.
- Excesiva presión para el cumplimiento de objetivos y plazos.
- Problemas con compañeros de carácter difícil, lo cual incluye acoso laboral.
- Miedo por el futuro.
- Situaciones psicológicas perjudiciales.

### Análisis de involucrados

<b>ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS GRUPOS</b>	<b>INTERESES EN LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>PROBLEMAS PERCIBIDOS</b>	<b>RECURSOS Y MANDATOS (recursos mandatos son leyes, normas a seguir)</b>
Empleador	Orientar al empleador para que distribuya adecuadamente la carga laboral. Aplicar normas para que el trabajador se sienta a gusto en la empresa.	Imposición de cargas laborales. Contradicción en las tareas del trabajador con relación a su cargo. Minimizar la ley.	Código de trabajo, Art.42, 61, 66, 154, 188 Suplemento del Registro Oficial No. 167, 16 de diciembre 2005
Trabajadores	Mejorar el ambiente de trabajo para poder reducir el estrés en el grupo de trabajo.	Estrés laboral Mobbing Acoso laboral Problemas de salud. Baja productividad.	Constitución de la República del Ecuador, numeral 5, Art.326 Código de trabajo Art.434 Suplemento del Registro Oficial No. 167, 16 de diciembre 2005

*Nota.* (Mejía, 2024)

### Problema de investigación

Para definir el problema de investigación, se elaboró el siguiente esquema:

#### ¿Qué genera el estrés laboral? causas, definición y consecuencias

CAUSAS	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	CONSECUENCIAS
Sobrecarga laboral	Jornadas extendidas de trabajo.	Bajo rendimiento.
Funciones contradictorias	Actividades ajenas a su cargo.	Entorpecen el desenvolvimiento del trabajador.
Inestabilidad laboral	Alta rotación del personal.	Abandono del puesto
Inequidad salarial	Ausencia de escalas, políticas salariales y valoración de cargos.	Abandono del puesto
Presión del patrono y compañeros de trabajo	Conjunto de obligaciones que debe cumplir el trabajador.	Mobbing laboral
Excesiva responsabilidad del trabajador	Apoya todos los puestos de trabajo.	Problemas de salud mental y física

*Nota.* (Mejía, 2024)

### Formulación del Problema de Investigación

¿Cómo el estrés laboral influye en el desarrollo normal de las actividades del trabajador y su desgaste profesional?

### Definición del Problema

HKTSA, fue creada en el año 2018, es una pequeña empresa con 6 años de actividad, se encuentra en crecimiento, posee una nómina aproximada de 12 colaboradores, se dedica a la importación y posterior comercialización de electro menor, línea café y línea blanca, sector muy competitivo dentro del mercado ecuatoriano, sus trabajadores se han comprometido a sacar adelante a la misma, sin embargo, existe una sobrecarga laboral especialmente en los departamentos de ventas, facturación, bodega y contabilidad.

Actualmente, la actividad comercial es muy exigente y competitiva, lo que ha generado la disminución de clientes ya que éstos exigen mayores descuentos y

mejores beneficios para comercializar el producto, consecuentemente disminuyen las ventas, provocando en ocasiones la reducción de personal y exigiendo a quienes están laborando realizar otras tareas para las cuales no fueron contratados, pero el miedo a quedarse sin trabajo y perder sus ingresos, provocan que el trabajador experimente estrés laboral y desgaste profesional.

Debido a la disminución en los ingresos de la empresa, no es posible mejorar la remuneración de los colaboradores.

Por lo expuesto existe la necesidad prioritaria de generar soluciones para brindar bienestar a los trabajadores y rentabilidad y compromiso por parte de la empresa.

### **Idea a defender**

¿Qué genera el estrés laboral y cómo reducirlo?

### **Objeto de estudio**

El estrés laboral, es un problema de salud de carácter ocupacional ya que el mismo se genera cuando un trabajador enfrenta su capacidad sea física o intelectual ante la excesiva demanda de tareas impuestas por la organización para que realice además de las actividades de su puesto de trabajo, otras ajenas al mismo, provocando el estrés laboral tanto en la salud física como emocional del trabajador, lo cual se refleja reduciendo la productividad del individuo, errores frecuentes en las tareas asignadas, problemas al expresarse o comunicarse, faltas reiteradas al trabajo por temor y miedo, desconfianza en sus relaciones sociales, llanto, enfermedades cardiovasculares, digestivas, mentales, trastornos de ansiedad y depresión lo cual conlleva al consumo de alcohol o de otras sustancias que afectan su salud y rendimiento hasta destruir su autoestima.

### **Campo de acción**

Este estudio propone alternativas para que la empresa HKTSA., genere soluciones prácticas que beneficien tanto a la organización como a los empleados, con el fin de disminuir el estrés laboral en sus colaboradores y que estos se sientan a gusto laborando en la empresa, desempeñando las tareas para las cuales fueron contratados, dando lo mejor de sus conocimientos, dejando así de ser víctimas de este riesgo muy peligroso, cuyo efecto es causar daño al bienestar del trabajador.

### **Justificación**

La optimización del ambiente laboral y por ende la reducción del estrés laboral, contribuyen con elementos positivos generando un ambiente laboral agradable para cada colaborador y su productividad.

HKTSA, es una empresa nueva, que mediante incentivos puede motivar a sus colaboradores para que estos se involucren a favor de la empresa, tanto directivos como trabajadores deben cooperar conjuntamente para que las relaciones laborales sean cordiales.

Un equipo que se encuentra motivado brinda un servicio de calidad óptimo, además de ser responsable y comprometido con los objetivos y metas de una empresa en crecimiento.

Para mantener un equipo motivado, es importante la acertada comunicación interna, ser claros en los que se exige de sus colaboradores y de cada departamento, contar con manuales de procesos y procedimientos, detallados, específicos y claros. Brindar capacitación constante para contar con personal actualizado en técnicas y/o métodos de vanguardia.

Es primordial mantener controles de salud ocupacionales favoreciendo el bienestar de los trabajadores y poder detectar cambios a tiempo y la aplicación de acciones correctivas y preventivas adecuadas.

El individualismo y las relaciones negativas entre compañeros o departamentos son factores que deben eliminarse.

La alta gerencia debe adoptar un liderazgo sin sesgos ni preferencias personales con enfoque humano, respaldar siempre el trabajo en equipo, generar cambios a corto, largo o mediano plazo, incluyendo los cargos operativos y por ende a cada uno de sus colaboradores.

### **Objetivos**

#### **General**

Crear una propuesta para la reducción del estrés laboral en el equipo de trabajo de la empresa HKTSA, mediante un estudio centrado en las causas que lo provocan y

que tanto la organización como los trabajadores conozcan del riesgo al que están expuestos y cómo manejarlo.

#### **Específicos**

- Diseñar la fundamentación teórica para crear un proyecto útil y práctico que ayude a reducir el estrés laboral de los colaboradores HKTSA.
- Elaborar un diagnóstico del estrés laboral que afecta a los colaboradores de HKTSA.
- Definir un plan de acción que ayude a reducir o sobrellevar el estrés laboral en HKTSA, mediante un programa de incentivos y capacitaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **HKTSA Importadora**

##### **Antecedentes históricos**

La empresa HKTSA Importadora, fue creada el 09 de enero del 2018, concebida como un emprendimiento en el cual inicialmente se comercializaba productos de bazar y cosméticos.

A inicios del año 2019, la empresa comenzó a importar productos de electro menor línea de hogar como ollas, vajillas, mercadería que importaba del Brasil y México.

El mercado local acogió muy bien los productos y la empresa se expandió más y empezó a comercializar a nivel nacional, contrató agentes de ventas quienes promocionaban los productos en costa, sierra y oriente, sin embargo; llegó la pandemia de covid-19 y todo se estancó, lo que obligó a la empresa a reducir su alcance y abarcar únicamente el mercado local, trayendo como consecuencia la reducción de personal y por ende las importaciones.

Durante la pandemia de covid-19, la empresa llegaba al consumidor utilizando las redes sociales, el marketing digital, pero en aquel tiempo lo primordial era la salud, lo que afectó a muchas empresas y HKTSA no fue la excepción. Conforme lo determinado por el gobierno nacional, ésta mantuvo al personal mínimo y comercializaba sus productos utilizando las redes sociales.

Al finalizar la pandemia de covid-19, HKTSA retomó actividades. Dado la falta de capital generada por la pandemia covid-19, se buscó nuevos inversionistas para inyectar recursos económicos, y al contar con los mismos nuevamente

empieza a importar mercadería, pero con la premisa de encontrar productos de calidad que sean del gusto del consumidor sin que esto involucre gastos onerosos, en tal razón se importa principalmente desde Colombia, país que forma parte del Tratado de Libre Comercio con Ecuador y cuenta con empresas fabricantes de productos de electro menor, cuyos precios son competitivos lo que permite introducirlos en el mercado ecuatoriano con facilidad.

A fin de mantener la marca en el mercado nacional, HKTSA ha implementado estrategias como:

- El uso del marketing digital, adaptado y personalizado al cliente.
- Establecer metas de ventas por vendedor.
- Potenciar al equipo de agentes vendedores.
- Publicidad.
- Control de las finanzas, especialmente en lo que respecta a la recuperación de cartera.
- Importar directamente a fin de evitar intermediarios, para no encarecer el producto.

## **Filosofía Organizacional**

### **Misión**

Satisfacer las necesidades de cada cliente, otorgando productos de calidad y un excelente servicio, tanto en la venta como en la postventa, atendiendo reclamos de manera eficiente para mantener un cliente satisfecho y también poder contribuir con el cuidado del medio ambiente.

### **Visión**

Ser conocida como una empresa importante en el mercado ecuatoriano cuya visión es comercializar productos de electro menor, línea blanca y línea café de excelente calidad, que HKTSA se presente como un negocio confiable, ser una empresa enfocada en cada uno de sus clientes y preocupada por el bienestar de todos y cada uno de sus colaboradores.

### **Propósito**

El propósito principal de HKTSA, es llegar al cliente con productos de excelente calidad y satisfacer sus necesidades, especialmente de las amas de casa quienes se encuentran en contacto directo con el producto y exigen que éstos sean versátiles para realizar sus actividades a gusto y cómodamente.

### **Valores**

Los valores que identifican a HKTSA, son los siguientes:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Integridad (moral, honradez, equidad)
- Ética
- Lealtad
- Compromiso con clientes y colaboradores
- Unión (trabajo en equipo)
- Respeto de los derechos humanos y la protección del medio ambiente
- Resiliencia (capacidad de reponerse frente a las desgracias)

Luego de la pandemia covid-19, la empresa retomó sus actividades con ímpetu y paulatinamente ha buscado oportunidades de renovar el stock de productos para comercializarlos de manera óptima, ya no se centra únicamente en el mercado local, por el contrario, ha generado oportunidades de comercialización en ciudades como Guayaquil y Quito, ciudades grandes que permiten la venta al por mayor y el contacto con distribuidores de la misma línea, que cubren los mercados minoristas, quienes al estar en contacto directo con el público abarca más mercado y la comercialización se facilita ya que HKTSA vende al por mayor y otorga facilidades de pago al distribuidor cuando éste adquiere la mercadería en grandes cantidades, ayudando así al distribuidor para que éste pueda vender el producto a sus clientes a un mejor precio con relación a la competencia.

Por tratarse de una empresa que poco a poco va en expansión su recurso humano se ve limitado ya que al carecer de recursos económicos no ha podido aumentar su talento humano razón por la que existen áreas en las cuales los colaboradores tienen sobrecarga de trabajo y horarios extendidos lo cual genera estrés laboral por no poder cumplir con las exigencias de sus superiores.

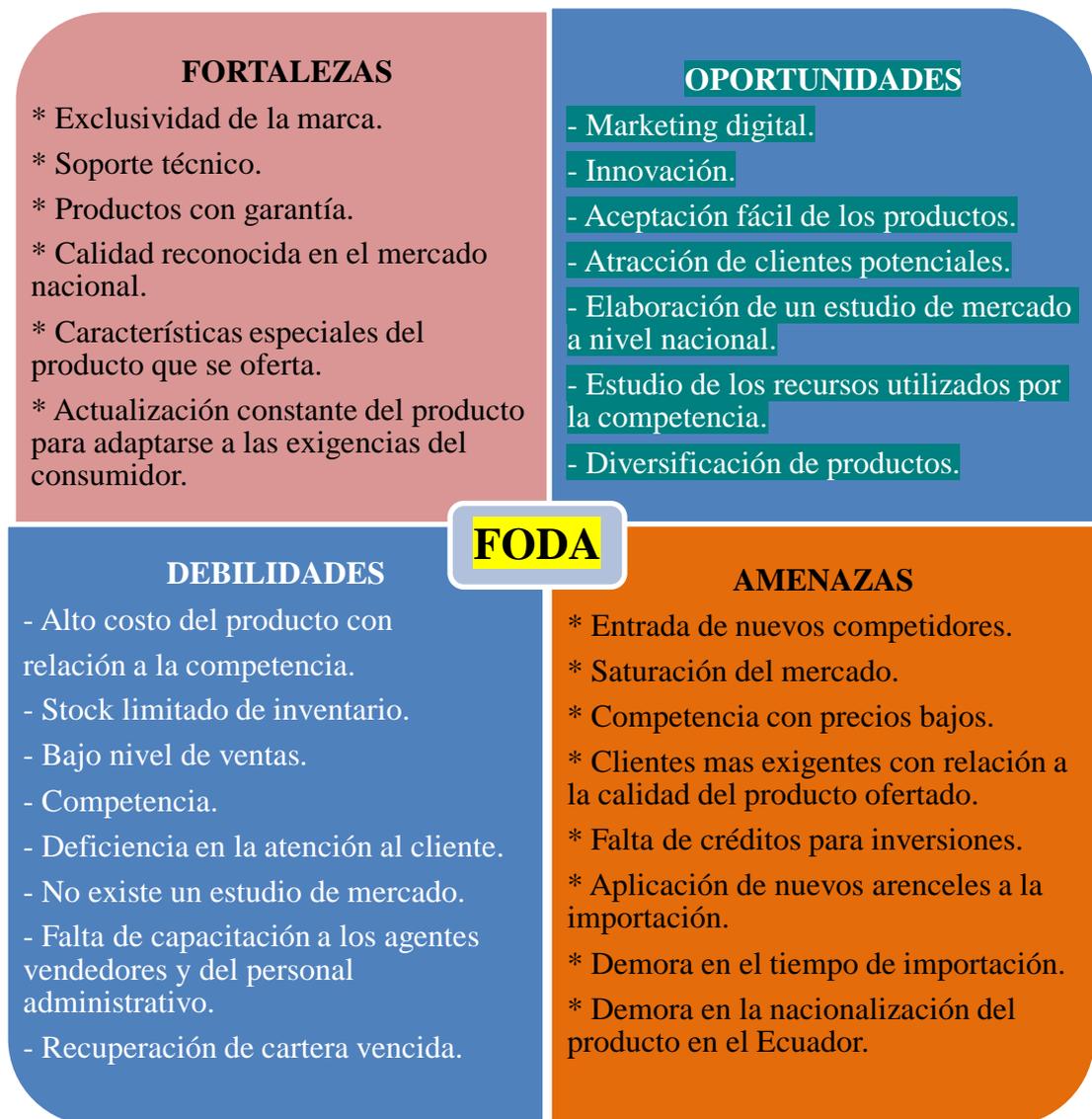
A fin de contrarrestar esa situación, HKTSA podría implementar acciones correctivas como brindar capacitación constante a su personal, implementar una comunicación efectiva y acertada para que tanto la gerencia como los colaboradores tengan una idea clara de los procesos y las metas a cumplir, evitando malentendidos y problemas que a la final no son positivos para ninguna de las partes y enfocarse conjuntamente en el cumplimiento de sus objetivos.

### **FODA empresarial**

Según Humberto Ponce, el análisis FODA, es una herramienta objetiva, práctica y viable la cual topa la necesidad sistemática y continua de evaluaciones para efectos de diagnósticos en una empresa (Ponce, 2007).

Este método consiste en analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una empresa, es decir se examinan sus lados fuertes y débiles que conjuntamente determinan su situación interna. El diagnóstico que presente será muy útil para desarrollar un plan estratégico de negocios y en el caso de HKTSA, implementar un plan para la comercialización de sus productos y la posterior recuperación de su cartera vencida.

**Figura 2 FODA HKTSA**



Nota. (Mejía, 2024)

### **Análisis de la zona de estudio**

HKTSA, está ubicada en la calle Cornelio Vintimilla y Av. Octavio Chacón, zona industrial de la ciudad de Cuenca, área en la cual están la mayoría de las empresas tanto productoras como comercializadoras.

**Figura 3** *Mapa de ubicación de HKTSA*



*Nota.* (Google maps, 2024)

### **Fundamentación Conceptual**

#### **Estrés Laboral**

Según Víctor Vidal La Costa, indica que el estrés laboral es un problema que crece principalmente dentro del ámbito laboral. Para la sociedad es algo natural y normal, sin embargo; se olvidan de las graves consecuencias que en ocasiones termina matando al individuo, debido al desgaste físico y emocional al que ha sido sometido (Costa, 2019).

Factores como la satisfacción y la motivación, son aspectos fundamentales para que un trabajador labore adecuadamente. Si un colaborador está motivado y satisfecho con su trabajo se elimina el ausentismo reduciendo la rotación de personal excesiva, lo cual está ocurriendo con los agentes vendedores, quienes al momento no se encuentran satisfechos con su trabajo.

Según (González López, 2001), si se quiere aumentar la eficiencia y productividad de un trabajador hay que entender los siguientes aspectos:

**Grado de satisfacción:**

- En las relaciones internas entre los miembros de todo grupo de trabajo.
- En las relaciones con los supervisores.
- Que se permite en el proceso de toma de decisiones.
- Que dispone el colaborador/a, acerca del trabajo, los objetivos y las metas.

Estos aspectos, permiten comprender la importancia que tiene el talento humano dentro de una empresa, por lo que se les debe brindar oportunidades de desarrollo en lo cual se involucra la constante capacitación, evitar la sobrecarga laboral y facilitarle toda la información pertinente de tal o cual proceso o procedimiento, así el colaborador no se sentirá abrumado, desorientado, ansioso y preocupado por no poder desempeñar su trabajo cabalmente y hasta con la incertidumbre de algún momento perder su trabajo y por ende su fuente de ingresos.

Este análisis deja claro que lo que motiva a un colaborador es ser valorado como ser humano teniendo en cuenta sus limitaciones, sentimientos, el respeto a su tiempo personal y a su espacio privado, sentirse parte de un equipo satisfecho con sus obligaciones y responsabilidades.

El estrés laboral es una alteración del estado mental y físico de un individuo, como respuesta a situaciones ambientales o personales que manifiestan un desafío y que se designan como estresores. (Buitrago, 2021)

Según Juana Patlán Pérez, profesora de tiempo completo de la Facultad de Psicología de la UNAM-México (Qué es el estrés laboral y como medirlo, 2019),

opina que el estrés es un problema que se presenta en todas las fases de la vida de un individuo, lo cual es contrario al estrés laboral el cual se desarrolla durante la época productiva del ser humano.

(Patlán J. , 2019), indica que las primeras investigaciones sobre el estrés laboral, las efectuó el psicólogo Walter Cannon, en el siglo XX, quien se enfocó en las relaciones entre las conexiones emocionales y fisiológicas del individuo.

Esta investigación es considerada pionera dentro de la medicina psicosomática, es decir Walter Cannon, investigó la relación entre los diversos estados psicológicos y las enfermedades físicas que se producen en un individuo, cuando los síntomas físicos se desbordan para ocultar la ansiedad emocional a la cual es sometido.

Este autor es también conocido por citar el término *homeostasis*, que se refiere al esfuerzo que hace el organismo de un ser humano a fin de restablecer el ejercicio fisiológico normal del cuerpo.

Se debe tener en cuenta que un factor predominante para que se genere el estrés laboral en un colaborador, es la carga excesiva de tareas teniendo en cuenta que además de cumplir con los trabajos propios de su puesto tiene que realizar otras que le son adicionadas por carecer de personal, lo cual desconcierta al colaborador provocando en este incertidumbre, desorientación, ansiedad y preocupación por no saber si podrá o no cumplir con las exigencias de la organización.

Un colaborador estresado desarrolla frecuentemente enfermedades, malestares y sufrimientos, además se siente poco motivado, tiene una baja autoestima, es menos productivo y se siente inseguro laboralmente.

El estrés laboral no solo afecta la salud física y emocional del colaborador sino también su bienestar familiar y social y debido a su baja producción afecta también la economía de la empresa.

El estrés laboral es una renuencia que presenta el colaborador frente a los requerimientos y apremios laborales que no concuerdan con sus capacidades y tiempo, poniendo a prueba su tolerancia para enfrentar cierta situación laboral, la cual empeora cuando no recibe el apoyo de sus compañeros o de sus jefes, y cuando tiene control restringido de sus actividades dificultando la manera de afrontar las demandas y presiones de su trabajo.

Según (Mena Roa, 2023), indica que los trabajadores a nivel mundial presentan niveles históricos de estrés laboral y por ende se sienten apenas comprometidos con su trabajo, la empresa y con el empleador ya que frecuentemente se enfrentan y pugnan con sus superiores.

Someter a un colaborador prolongadamente al estrés laboral produce mayor riesgo de problemas de su salud física como son las complicaciones musculoesqueléticas, la depresión y el agotamiento, además de generar enfermedades al corazón o cardiovasculares hasta el cáncer y la muerte del colaborador.

Existen tres clases de estrés y son:

El **estrés laboral**: El cual según la OIT (Trabajo O. I., 2004) este es generado por la reacción que presenta un colaborador frente a los diferentes requerimientos y presiones de carácter laboral, las cuales no concuerdan con sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su capacidad de afrontar las distintas situaciones que se presentan en su trabajo.

El **estrés ocupacional**: Es producido por las peculiaridades presentes en el lugar de trabajo del colaborador, las cuales hacen que una labor ocasione mayor o menor tensión en el sitio de trabajo.

El **estrés organizacional**: Según (Gutierrez, 2012), lo reseña como el conjunto de respuestas de un colaborador frente a situaciones laborales que crean un quebranto en su salud en los aspectos fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales, que también afectan su organización. Todo esto como efecto de una evaluación real o imaginaria en la que el colaborador siente que los requerimientos exceden sus capacidades, destrezas, recursos y tiempo, pierde el control de su comportamiento este se desorienta y se siente fracasado.

¿Cuál es la diferencia de estos tres tipos de estrés?... reside en que el estrés laboral es una reacción del colaborador frente a los requerimientos y demandas de su trabajo, mientras que el estrés ocupacional es el efecto de las características del trabajo que realiza dentro de la empresa, y el estrés organizacional es la respuesta al conjunto de escenarios de trabajo que afronta cuando trabaja en una organización.

A fin de reducir el estrés dentro de una empresa, se debe adoptar medidas como la medición del estrés, para saber cómo está afectando el desempeño de los colaboradores y por ende su producción.

#### **Fases del estrés laboral:**

Según Jacqueline Ávila, el estrés presenta tres fases (Avila, 2014):

**Fase de alarma o huida:** En esta fase el cuerpo se prepara para producir el máximo de energía que se da cuando enfrenta una situación difícil, con los consecuentes cambios químicos.

**Fase de resistencia:** Cuando se mantiene la situación de alerta, sin que exista relajación. El organismo intenta retornar a su estado normal, y se vuelve a producir una nueva respuesta fisiológica, manteniendo las hormonas en situación de alerta permanente.

**Fase de agotamiento:** Cuando el estrés se convierte en crónico, y se mantiene durante un período de tiempo que varía en función de cada individuo. Esta última fase es la que más problemas ocasiona, pues si la activación, la tensión, los estímulos y demandas estresantes no disminuyen, el nivel de resistencia termina por agotarse, apareciendo de nuevo la alarma y en consecuencia los problemas tanto físicos como psicológicos. Esta fase provoca debilidad, se descansa mal, aparece sensación de angustia y deseo de huida.

#### **Características del estrés:**

Acorde a la American Psychological Association (Association, 2010) existen diferentes tipos de estrés: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico. Cada uno cuenta con sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento, estos son:

**Estrés agudo** es la forma de estrés más común y general, el cual es excitante en pequeñas cantidades, pero si es excesivo resulta fatigoso, razón por la que exagerar con el estrés a corto tiempo resulta en agotamiento psicológico, dolores de cabeza, molestia estomacal y otros malestares.

**Estrés agudo episódico** lo originan las personas con estrés agudo frecuente, sus vidas son muy alteradas, siempre están apuradas, adquieren muchas responsabilidades, son seres muy preocupados, ansiosos e irritables.

**Estrés crónico** es el estrés agotador, mina a las personas día tras día. Destruye el cuerpo, la mente y la vida misma del individuo. Crea trastornos a largo plazo, genera pobreza, familias infelices o sentimientos de inconformidad con sus empleos hasta llegar a odiarlos.

### ¿Cómo medir el estrés laboral?

La medición del estrés laboral se realiza para conseguir el diagnóstico de un colaborador en específico o de una muestra de trabajadores en general. El análisis consiste en identificar si existe estrés en el trabajo.

Esta evaluación es un proceso mediante el cual se mide el estrés laboral dentro de la empresa se obtiene una muestra y se utiliza una metodología para evaluar el nivel de estrés que presentan los colaboradores, al obtener los resultados se interviene ya sea de forma individual o general de esa manera se previene a tiempo las consecuencias del estrés laboral.

**Figura 4** Cuadro de diagnóstico



(Salud, 2019)

### **Enfoques para medir el estrés laboral**

Según (Steiler D, 2011) se debe contar con una perspectiva de abordaje y tener en cuenta dos aspectos fundamentales:

- a) El estrés es individual, depende de cómo los colaboradores se ajustan y afrontan sus escenarios laborales.
- b) El estrés es un proceso constante y puede cambiar con el paso del tiempo, por ende, no basta con realizar una sola medición.

(Steiler D, 2011), cita tres tipos de guías para medir el estrés laboral y son los personalizados, compuestos y globales o integradores.

- Los **enfoques personalizados**: Utilizan escalas para la medición del estrés laboral, se elige y elabora los materiales de medición que concuerden con el contexto, es decir la población bajo estudio, objetivos y recursos favorables. Sin embargo, este enfoque es condicionado pues se necesita un tiempo de preparación importante. Por ejemplo, una entrevista demandará mayor tiempo que el uso de una escala psicométrica.

- Los **enfoques compuestos**: Procuran medir al menos tres dimensiones del estrés laboral:

- a) Factores o estresores laborales.
- b) Factores organizacionales, efectos psicológicos o fisiológicos del individuo.
- c) Factores moderadores, es decir las características de cada individuo que influyen en su relación con los factores estresantes y las consecuencias del estrés.

La ventaja es que la medición considera los componentes primordiales del estrés laboral, brinda una retroalimentación completa y uniforme y ayuda con la comparación de diferentes muestras.

- Los **enfoques globales o integrados**: Se centran en un proceso interdisciplinario en el cual participan psicólogos profesionales, médicos, incluye entrevistas, aplicación de escalas de medición y la observación para obtener una visión completa del fenómeno del estrés laboral dentro de la organización. Este tipo de enfoque lo utilizan entidades de investigación como el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) en el Ecuador.

### **¿Cómo se comprueba que existe estrés laboral?**

Estas son las señales de peligro:

- Falta de sueño.
- Problemas estomacales.
- Problemas en las relaciones interpersonales.
- Sentimientos de descontento y miedo al trabajo.

### **¿Cómo se mide el estrés en el individuo?**

Según (González, 2016) se mide el estrés considerando los siguientes aspectos:

- Frecuencia Cardíaca (FC), implica el corazón del individuo.
- Resistencia Galvánica de la Piel (GSR), es decir cambios en el calor y electricidad transmitidos por los nervios y el sudor de la piel.
- Temperatura Corporal (TC).
- Actividad muscular (EMG).
- Concentración de las Hormonas Cortisol y Prolactina (CH).

De todos estos, la FC y la GSR son las más afectadas por el estrés laboral.

### **¿A qué parte del sistema nervioso afecta el estrés?**

El estrés incrementa la actividad neuronal en la amígdala y las conexiones con otras regiones del cerebro. Esto hace que las personas sometidas a estrés crónico sean más agresivas, con miedo y ansiedad (Mente, 2022).

El estrés laboral es un factor negativo en los resultados de las organizaciones, involucra un incremento en los gastos de atención médica, por ende, altas tasas de ausentismo y rotación de personal, así como accidentes en el trabajo, además de perturbaciones y secuelas para la salud de los colaboradores.

Condiciones de trabajo estresantes interfieren con la capacidad del colaborador para laborar de forma segura, además de generar lesiones y enfermedades profesionales.

Entre los estreso-res organizacionales están la pérdida del empleo, la actualización tecnológica, los cambios y la incompetencia de la alta dirección, la sobrecarga de tareas, una supervisión defectuosa y la capacitación inadecuada o nula, el diseño de las tareas, los varios roles de trabajo a desempeñar, presiones laborales y las condiciones ambientales en las cuales se desempeña el colaborador.

El estrés laboral es un riesgo que pone en peligro la salud de los colaboradores y el normal funcionamiento de la empresa, es por lo que HKTSA, debe evaluar el estrés laboral e identificar sus causas y efectos.

Es importante medir, diagnosticar y evaluar el estrés laboral, a fin de prevenirlo de tal forma que tanto los colaboradores como el empleador se beneficien de realizar un trabajo óptimo y contar con colaboradores satisfechos.

**Incertidumbre**

Carencia de información sobre eventos externos a la organización que experimenta el sujeto en función de sus esquemas mentales. (Domenicone, 2020).

En la empresa HKTSA, existe incertidumbre en los colaboradores por la falta de información, respecto a la posición de los nuevos accionistas de la empresa y la reducción de personal.

**Ansiedad**

Emociones de miedo, pánico e incomodidad las cuales se muestran como reacción a un momento de tensión o estrés. Un individuo ansioso suda, siente tensión, preocupación, y se le apresuran los latidos del corazón (Institute, 2024) .

Los colaboradores de HKTSA, están incómodos por los cambios frecuentes que existen con el gerente de la empresa, lo que ocasiona inestabilidad laboral, reducción en la producción y el estancamiento de los procedimientos cada vez que hay un cambio.

**Nerviosismo**

Es un estado pasajero de la excitación nerviosa en un individuo (Española D. d., 2014).

Los colaboradores de HKTSA, sienten nerviosismo frente a un cambio de su puesto de trabajo, lo que puede deteriorar sus relaciones laborales, mostrando insatisfacción, lo cual incide en su comportamiento y la toma de decisiones.

**Inestabilidad emocional**

Es el desequilibrio emocional o variación frecuente de los estados de ánimo en un individuo. Son personas que sufren grandes cambios en sus estados de ánimo (Psicología emocional, 2024).

Debido a que no existe un plan de carrera dentro de la empresa, no hay oportunidades de crecimiento y el colaborador se desmotiva y disminuye su rendimiento.

### **Depresión**

Enfermedad caracterizada por la tristeza persistente y por la pérdida de interés, así como por la imposibilidad de realizar actividades rutinarias, por al menos dos semanas (Psicología emocional, 2024).

Influye en el aspecto laboral pues, genera problemas en la comunicación y un bajo nivel de cooperación entre los colaboradores de la empresa.

### **Tensión**

Es la reacción que presenta el colaborador frente a exigencias y presiones laborales (SciELO, 2011).

En HKTSA, se presenta un desequilibrio entre la demanda laboral y la capacidad o recursos disponibles para que el colaborador pueda desempeñar y cumplir eficientemente con los trabajos asignados.

### **Desgaste emocional**

Etapas de agotamiento emocional, físico y mental causado por el estrés enorme y extenso. El individuo se siente agobiado, emocionalmente e inepto de realizar sus tareas frecuentes (HelpGuide.org, 2024).

En la empresa, existe un ambiente laboral tenso, debido a la falta de interés y motivación en el trabajo, aumento de errores, cambios en el comportamiento y estado de ánimo, provocando problemas entre compañeros y ocasionando reducción en la productividad del colaborador.

**Inseguridad**

Implica un bajo nivel de confianza en sí mismo y por ende falta de seguridad, el individuo presenta una imagen muy negativa, no valora sus capacidades, habilidades sociales, o su capacidad para tomar decisiones (Bienestar, 2023).

Dentro del grupo de colaboradores de HKTSA, la inseguridad es una fuente de estrés por el desconocimiento de las medidas que adoptará la nueva administración y cómo afectará el trabajo de cada colaborador.

**Sobrecarga laboral**

Imponer de forma constante y exagerada gran cantidad de tareas al trabajador. (Intercomarcal, 2023).

Algunos colaboradores de HKTSA, están agotados y estresados debido a la cantidad excesiva de tareas asignadas, afectando de manera negativa al trabajador y a la empresa.

**Esfuerzo excesivo**

Se produce cuando un colaborador hace la misma acción una y otra vez, trabaja muy acelerado y al mismo ritmo, o lo hace en una postura incómoda por varios períodos (Greenberg & Stein P.C., 2022).

El esfuerzo excesivo, provoca un agotamiento físico y emocional prolongado, la pérdida de motivación lo cual afecta la salud del colaborador por lo que se debe encontrar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal del mismo.

### **Trabajador quemado (Síndrome de Burnout)**

Este se muestra a través de un estado de agotamiento físico y mental que se extiende en el tiempo y consigue trastornar la personalidad y autoestima del individuo (Quirónprevención, 2022).

La fatiga, el agotamiento laboral, la falta de apoyo, bajo rendimiento laboral, imposibilidad para aguantar la presión y una baja autoestima, son aspectos negativos que hacen que el colaborador se sienta poco valorado y sobrecargado de trabajo.

### **Autoestima**

Es la apreciación que se posee de nosotros mismos. Se refuerza cada día, es muy significativo trabajarla para edificar nuestros sueños y tener una vida feliz y agradable. (Unobravo, 2024).

Fomentar una autoestima saludable entre los colaboradores de la empresa es fundamental, para contar con un equipo motivado y ayudará para que el colaborador mejore su productividad, con ganas de dar lo mejor de cada uno.

### **Desorientación**

Confusión en tiempo y espacio de uno mismo (Salvaescaleras, 2022).

Cuando un colaborador no tiene claro su papel dentro de la organización o de su área de trabajo, crea desorientación en la manera de llevar a cabo sus actividades, generando estrés continuo con períodos de ansiedad, definir objetivos y actividades para cada colaborador ayudará a controlar este aspecto.

**Presión**

Órdenes reiterativas de cumplimiento de tareas. (Rodríguez, 2014).

La imposibilidad de cumplir con los requerimientos frente a una gran demanda de tareas, plazos muy cortos de entrega de trabajos, dificultan la productividad y eficiencia del colaborador.

**Sufrimiento**

Dolor físico o angustia emocional, que hace que una persona se sienta triste, atemorizada, melancólica, ansiosa o solitaria (Cáncer, Instituto Nacional del Cáncer, 2023).

Este factor afecta negativamente el bienestar y desempeño de los colaboradores de HKTSA, pues se sienten agobiados por sus tareas y piensan que su trabajo no es valorado en la empresa.

**Angustia**

Es un estado afectuoso caracterizado por asomar como reacción ante un peligro desconocido o impresión. (Society, 2024)

La angustia limita al colaborador a realizar sus tareas a cabalidad debido a la falta de concentración, el miedo al fracaso, provocando preocupación excesiva en el colaborador obstaculizando su trabajo y desempeño.

**Frustración**

Respuesta emocional negativa, frente a una necesidad. (Lozano, 2024).

Este factor disminuye el rendimiento del colaborador, deriva en conflictos interpersonales, faltas consecutivas (ausentismo), por lo que es importante promover un ambiente de trabajo agradable y positivo.

**Carencia de autoestima**

La persona no se valora, se denigra a sí misma (psicología, 2023).

Algunos colaboradores de HKTSA, dudan de sus capacidades para tomar decisiones, se sienten frustrados si se equivocan o las cosas no salen bien, lo cual nubla su buen juicio afectando su trabajo.

**Sentimientos de inutilidad**

Son sentimientos de inutilidad o culpabilidad, el individuo puede tener problemas de concentración (psicología, 2023).

Algunos colaboradores se sienten inútiles o incapaces de poder cumplir con las expectativas que el empleador tiene sobre ellos en cuanto a su desempeño en el cargo para el cual fueron contratados.

**Escala psicométrica**

Es una herramienta muy valiosa en la psicología, ayuda a medir y evaluar de manera objetiva y cuantitativa diferentes variables psicológicas de un individuo. (Unir, 2023).

El uso de esta herramienta ayudará a optimizar la gestión del área de talento humano de la empresa, para poder medir el desempeño de los colaboradores, tanto en su trabajo como sus resultados, con relación a sus responsabilidades y tareas.

**Métodos**

Son el conjunto de instrucciones, determinados a partir de un enfoque, para establecer un programa de enseñanza, sus objetivos, contenidos, y metodologías de trabajo. (Cervantes, 2024)

Este aspecto ayudará al departamento de talento humano a identificar y medir las áreas de oportunidad en el trabajo de un empleado y así optimizar su desempeño, o bien reforzar su labor, buscar formas en las que el colaborador trabaje a gusto, mejore su rendimiento y darle un reconocimiento.

### **Tabular**

Es la elaboración de una tabla o un cuadro con los resultados obtenidos en la compilación de información, es presentar datos estadísticos en tablas o cuadros fáciles de leer y comprender (Ayuware, 2024).

Aplicar esta herramienta ayudará a evaluar el rendimiento del colaborador, permitirá conocer su trayectoria, su desempeño individual, la experiencia en el puesto, competencias y el trabajo que efectúa en general.

### **Pandemia**

Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una lugar o región. (Española D. d., 2014)

Durante la pandemia de covid-19, se afectó notablemente la economía de muchas empresas y HKTSA no fue la excepción, lo que obligó a reducir las horas de trabajo de todo el personal y en algunos casos liquidar puestos no indispensables como recepción, auxiliar de bodega, asistente de facturación.

### **Ocupacional**

Relativo a la actividad ocupacional o laboral. (Española D. d., 2014)

Término relacionado con la ocupación del colaborador, por lo que una carga de trabajo adecuada a la actividad del colaborador fomenta la eficiencia, satisfacción, pero una carga u ocupación mal gestionada puede llevar al agotamiento y el estrés afectando negativamente la ocupación del colaborador.

## **Homeostasis**

Estado de equilibrio entre todos los sistemas del cuerpo necesarios para sobrevivir y funcionar de forma adecuada (Cáncer, Instituto Nacional del Cáncer, 2024)

Los colaboradores de HKTSA, deben encontrar un equilibrio frente a los constantes cambios generados por un entorno laboral acelerado, inseguro, rígido y exigente.

## **Plan de incentivos**

Surgió en la segunda mitad del siglo XIX con Frederick W. Taylor, quien descubrió que los trabajadores efectúan un buen trabajo y se esfuerzan más cuando se les brindan premios adicionales (Concur, 2024)

La aplicación de un plan de incentivos es la mejor manera de alentar a los colaboradores de HKTSA, y contar con un equipo de trabajo motivado, estos pueden ser monetarios o emocionales. Sentirse tomado en cuenta y escuchado aumenta su sentido de pertenencia a la empresa.

## **Fundamentación Legal**

En el Ecuador, el derecho laboral se aplica mediante la constitución, así como las leyes, decretos y tratados internacionales. Estas leyes establecen las circunstancias de trabajo, los derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores, y sus sanciones por incumplimiento.

Con este antecedente el **Código de Trabajo** (Suplemento del Registro Oficial No. 167, 16 de diciembre 2005 Normativa: Vigente Última Reforma: Tercer Suplemento del Registro Oficial 588,27-VI-2024 (Suplemento Registro Oficial, 2024), cita:

**Artículo 42:** “Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio”.

En este mismo artículo, su literal 13 dice:

13. “Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra”;

**Artículo 66:** “Podrá también prolongarse la jornada de trabajo por circunstancias extraordinarias, sin exceder nunca de tres horas diarias ni de tres veces en una semana”.

**Artículo 55:** “De acuerdo con el artículo 55 del Código del Trabajo, las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana”.

**Artículo 173.-** Causas para que el trabajador pueda dar por terminado el contrato en su literal 3 dice:

“Por exigir el empleador que el trabajador ejecute una labor distinta de la convenida, salvo en los casos de urgencia previstos en el artículo 52 de este Código, pero siempre dentro de lo convenido en el contrato o convenio”.

**Artículo 545.-Atribuciones de los inspectores del trabajo. - Son atribuciones de los inspectores del trabajo:**

(...) **Literal 9)** ... En los casos de violencia y acoso laboral, podrá disponer se efectúen las disculpas públicas de quien cometió la conducta.

**Artículo 36.-** (Agregado por el Art. 5 de la Ley s/n, R.O. 116-S, 9-XI-2017; y Reformado por el Art. 3 del Cap. I de la Ley s/n, R.O. 559-S, 16-V-2024). - Implementar programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades de Violencia y Acoso Laboral para prevenir el

cometimiento de toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación laboral con los trabajadores y de éstos con el empleador.

Acorde al **Decreto Ejecutivo 2393** (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente en el Trabajo) (IESS, 2017), Art.11 cita:

**Artículo 11.- Obligaciones de los Empleadores.** - Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, literales 2,3 y 4 cita:

2. “Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad”.
3. “Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro”.
4. “Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes”.

### **Reglamento Interno de Trabajo**

En el Reglamento Interno de Trabajo de HKTSA (Vega, 2019), en el Capítulo XVII, en el Artículo 85, se señala que el empleador podrá:

- d) Tratar a los trabajadores(as) con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores(as).

**Art.87.** Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y

Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, quedando facultado el Empleador para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad física y emocional de su personal.

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO**

A continuación, se presenta la metodología que se utilizará en esta investigación, y la cual será aplicada en este proyecto.

Dado que esta investigación se la realiza al grupo de trabajo de HKTSA, la misma es de carácter laboral cuyo objetivo es buscar la forma para que los colaboradores, puedan reducir su nivel de estrés y así mejorar su desempeño para que se sientan a gusto en su trabajo.

#### **Tipos de Investigación**

##### **Descriptiva**

Según García (García & Morillas, 2020), esta metodología describe una situación real utilizando la observación sistemática, para lo cual obtenemos una muestra de individuos preferentemente involucrados, capaces de proporcionar la información pertinente de manera fiable.

En la investigación descriptiva, podemos aplicar la encuesta, método que permite obtener la información a través de un cuestionario de preguntas dirigidas a los colaboradores y la información se obtiene mediante escalas de observación cerradas.

Como un ejemplo de este tipo de investigación, García (García & Morillas, 2020), cita el “modelo de la intención de voto para realizar las investigaciones políticas”.

## Exploratoria

Según Hernández Sampieri (Hernández Sampieri, 2006), la investigación exploratoria se la lleva a cabo cuando el objetivo es conocer la opinión de los habitantes de cierto lugar, la investigación ayudará a conocer la realidad existente.

En efecto, si preguntamos a los colaboradores de HKTSA, su opinión sobre el trabajo que realizan en la empresa ya se inicia la exploración y obtenemos un diagnóstico preliminar.

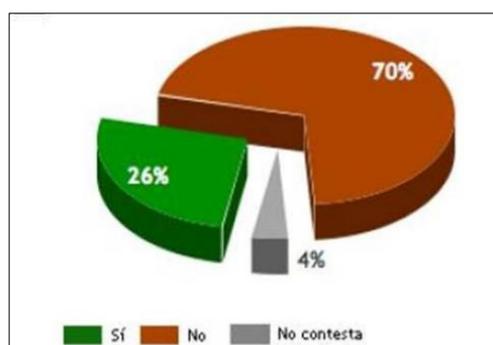
## Métodos de Investigación

### Cuantitativo

El método cuantitativo, es una táctica investigativa que se concentra en recopilar, medir y analizar los datos. El propósito de este método es desarrollar y utilizar los números y porcentajes aportando un estudio matemático al problema que se estudia. ([https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n\\_cuantitativa](https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa), 2024)

Con el método cuantitativo los resultados de la investigación se enuncian en números o gráficos.

**Figura 5** Método cuantitativo



(Salusplay, 2024)

Dentro de las herramientas que se utilizan para la aplicación de esta técnica encontramos:

Encuesta

Observación

Experimentos

Selección de documentos

### **Encuesta**

Se basa en un cuestionario en el cual se formula una cadena de preguntas cerradas para determinado número de colaboradores y se investiga un tema en común.

En este documento se incluye los siguientes aspectos: edad, género, instrucción del colaborador, tiempo en la empresa, y posteriormente se detallan las preguntas relacionadas con la investigación que se realiza.

Estos cuestionarios se los puede llenar directamente con el colaborador, o enviarlos por medios electrónicos. Se debe escoger la mejor opción para que el colaborador no se sienta presionado o intimidado, sino por el contrario este pueda dar una respuesta consciente y honrada de la situación que diariamente enfrenta en su sitio de trabajo.

Para el grupo de 10 colaboradores de HKTSA, se estructuró una encuesta con diez preguntas cerradas, las cuales abordan las circunstancias en las cuales puede ubicarse cada colaborador para poder determinar el nivel de estrés existente.

**Observación**

Se observa o inspecciona el lugar de trabajo dentro del cual se desenvuelve o trabaja un individuo.

En la observación realizada en las áreas de trabajo, cada colaborador cuenta con oficinas amplias, debidamente iluminadas, cómodas, dotadas de los equipos necesarios para facilitar su desempeño laboral.

La empresa tiene un área de cafetería, dotada de insumos y equipos, para que los colaboradores pueden tomarse una tacita de café, cuando puedan.

Para la elaboración del proyecto, no se utilizó las herramientas de experimentos ni la selección de documentos pues no son prácticos dentro de la investigación.

**Cualitativo**

Este método se complementa con el método cuantitativo porque ayuda a identificar las acciones a tomar para poder reducir el estrés laboral dentro del grupo de colaboradores de HKTSA.

En la investigación cualitativa se reúne y analiza datos no numéricos para entender mejor ciertas opiniones y experiencias, así como trastornos y comportamientos de cada individuo.

Se utiliza para estudiar el ¿cómo? y ¿por qué? ocurren los hechos, preguntas que ayudan a interpretar y a representar las acciones a tomar.

**Observación**

Se observa el desempeño de los colaboradores, como responden a las tareas asignadas y las exigencias de superiores, compañeros de trabajo y clientes.

En la observación realizada “insitu” (en el sitio), se mira que debido a la carencia de personal tanto los colaboradores del área administrativa como operativa efectúan varias tareas, por ejemplo:

Personal de bodega (1 persona) factura, despacha y coordina el transporte de la mercadería a los diferentes clientes, además busca obtener buenos precios por parte de los proveedores, para que el servicio sea competitivo.

Personal de Cartera (1 persona) realiza la recepción de cheques, depósitos bancarios y registros en el sistema, coordina la recuperación de cartera vencida y seguimiento de clientes morosos, además de todas las tareas implicadas en el cargo.

Ejecutivos de ventas (4 personas) deben cumplir con los presupuestos de ventas y apertura de nuevos clientes; sin embargo, no se les proporciona el material publicitario o muestras de los productos para que puedan realizar su trabajo cabalmente. Respecto a los recursos para la movilización deben ser autorizados por la gerencia y en ocasiones se presentan demoras con dichas autorizaciones.

Personal de contabilidad (1 persona), además de cumplir con las tareas propias del cargo, debe coordinar las reuniones de los ejecutivos, realizar el control de inventarios y su posterior registro, también debe anular facturas y registrar devoluciones y actualizaciones en el inventario dentro del sistema de la empresa.

Personal de Talento Humano y Riesgos Laborales (1 persona), diariamente debe cumplir con todas las tareas que implica el cargo y además en ciertas horas facturar y despachar mercadería.

En la empresa HKTSA, no se aplican las herramientas de entrevistas, grupos focales, análisis de documentos e historia ya que los participantes se sienten intimidados y renuentes.

### **Universo y muestra**

Dentro de la empresa HKTSA, existe un universo de 12 personas y 10 de ellos laboran bajo relación de dependencia.

Las encuestas se realizaron a los 10 trabajadores ya que los 2 restantes son accionistas de la empresa, de esa forma se pudo obtener una figura completa del ambiente en el cual trabajan para poder actuar favorablemente y que su desempeño laboral sea el adecuado.

### **Plan de muestreo**

Es una herramienta muy versátil y útil con la cual se consigue información sobre determinado objetivo o tema (NDigital, 2024). La muestra puede ser de dos clases (SCielo, 2017):

**Probabilística**, esta permite conocer la probabilidad que tiene cada individuo de ser considerado en la muestra utilizando una selección al azar.

**No probabilística**, en esta la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las causas; por ende, no pueden ser consideradas al azar.

## Presentación gráfica de Resultados

Se realizó las encuestas a 10 colaboradores de HKTSA, los cuales laboran en relación de dependencia.

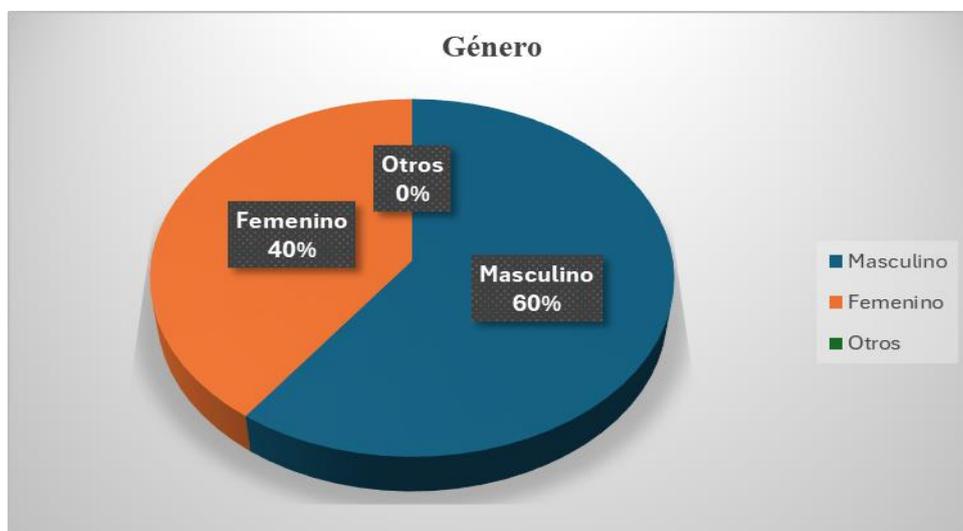
### Género

**Tabla 1** Género

Variable	No. Encuestados	Porcentaje
Masculino	6	60%
Femenino	4	40%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* (Mejía, 2024)

**Figura 6** Género de los encuestados



*Nota.* (Mejía, 2024)

### Análisis de resultados

El relativo equilibrio tocante al género de los colaboradores de HKTSA, establece la existencia de un cuerpo equitativo por lo que se descartan estilos de carácter machistas o feministas que pudieran afectar las remuneraciones salariales percibidas.

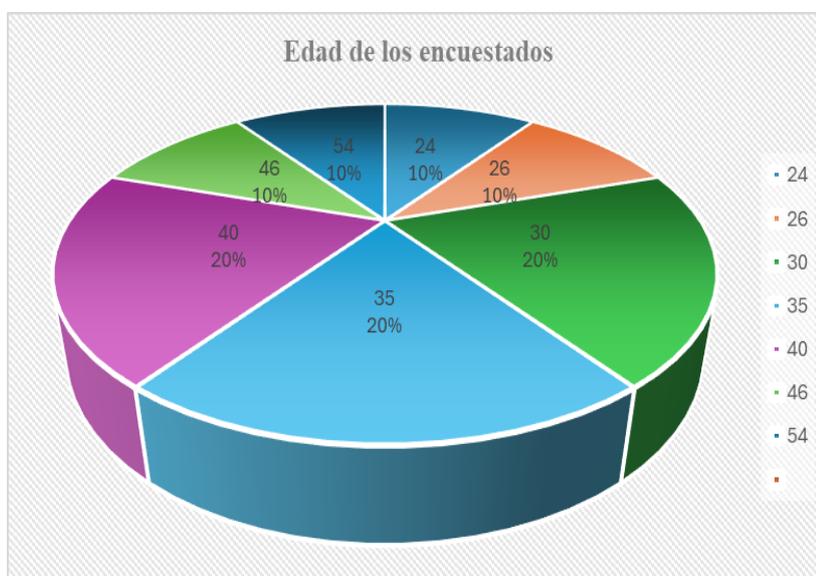
## Edad

**Tabla 2** *Edad de los encuestados*

Variable	No. Encuestados	Porcentaje
24	1	10%
26	1	10%
30	2	20%
35	2	20%
40	2	20%
46	1	10%
54	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* (Mejía, 2024)

**Figura 7** *Edad de los encuestados*



*Nota.* (Mejía, 2024)

## Análisis de resultados

El grupo de trabajo de HKTSA es un equipo equilibrado, al contar con gente joven con conocimientos de la tecnología actual, y también con gente de edad madura que colabora con su experiencia y adaptabilidad a los cambios. Ambos grupos están dispuestos a ser capacitados y formados acorde a las necesidades de la empresa.

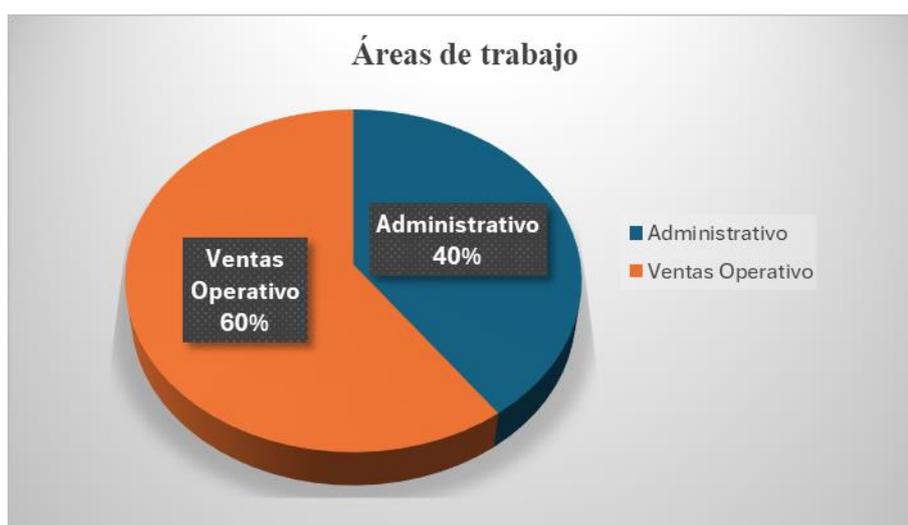
## Grupo de trabajo

**Tabla 3** *Colaboradores de HKTSA*

Variable	No. Encuestados	Porcentaje
Administrativo	4	40%
Ventas Operativo	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* (Mejía, 2024)

**Figura 8** *Áreas de trabajo*



*Nota.* (Mejía, 2024)

## Análisis de resultados

HKTSA, cuenta con dos áreas la Administrativa y la Operativa o Comercial, por lo que se puede entablar criterios para las operaciones a seguir para tratar de disminuir el estrés laboral que enfrentan sus colaboradores.

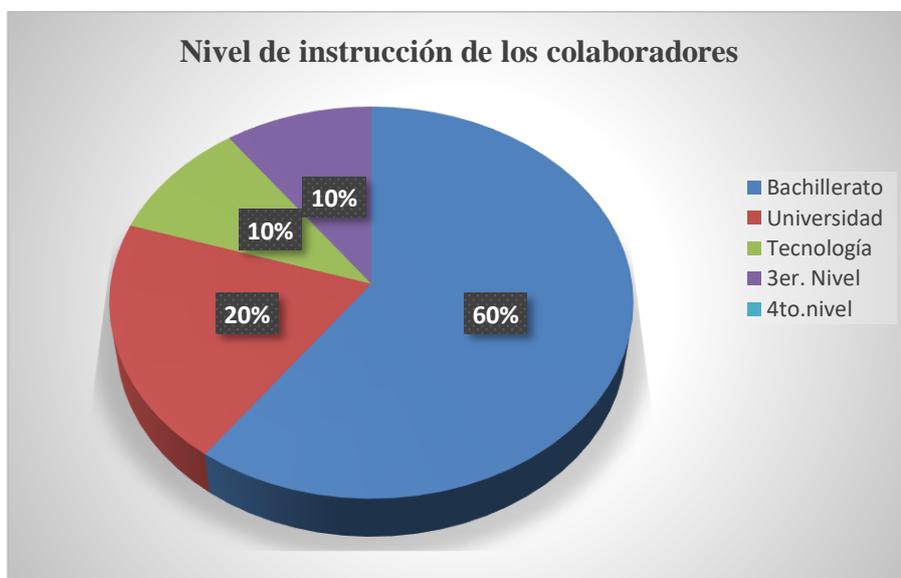
## Nivel de instrucción

**Tabla 4** *Colaboradores de HKTSA*

Variable	No. Encuestados	Porcentaje
<b>Bachillerato</b>	6	60%
<b>Universidad</b>	2	20%
<b>Tecnología</b>	1	10%
<b>3er. Nivel</b>	1	10%
<b>4to.nivel</b>	0	0%
<b>Otros</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* (Mejía, 2024)

**Figura 9** *Nivel de instrucción de los colaboradores*



*Nota.* (Mejía, 2024)

## Análisis de resultados

La mayoría de los colaboradores de HKTSA, son bachilleres estos se desempeñan mayoritariamente en el área comercial, con relación al área administrativa esta cuenta con profesionales, razón por la que pueden realizar más tareas de las asignadas a su puesto.

## 1) Carga y ritmo de trabajo

**Tabla 5** ¿Son aceptables los requerimientos de mis compañeros de trabajo o superiores?

Variable	No. Encuestados	Porcentaje
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Nota. (Mejía, 2024)

**Figura 10** Carga y ritmo de trabajo



Nota. (Mejía, 2024)

### Análisis de resultados

De los 10 colaboradores de HKTSA encuestados, todos coinciden que los requerimientos o trabajos que deben realizar son excesivos.

**Tabla 6** *¿Las tareas que me fueron asignadas no me causan estrés?*

Variable	No. Encuestados	Porcentaje
De acuerdo	3	30%
En desacuerdo	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Nota. (Mejía, 2024)

**Figura 11** *Carga y ritmo de trabajo*

Nota. (Mejía, 2024)

### Análisis de resultados

Acorde a la encuesta planteada, no son las tareas las que generan estrés en el colaborador, sino la cantidad, es decir, la sobrecarga laboral.

**Tabla 7** ¿Mi tiempo es suficiente para cumplir con todas mis tareas dentro de mi horario de trabajo?

Variable	No. Encuestados	Porcentaje
De acuerdo	1	10%
En desacuerdo	9	90%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Nota. (Mejía, 2024)

**Figura 12** Carga y ritmo de trabajo



Nota. (Mejía, 2024)

### Análisis de resultados

Acorde a la encuesta, únicamente el 10% de colaboradores de HKTSA, pueden cumplir con sus tareas dentro del horario de trabajo de la empresa.

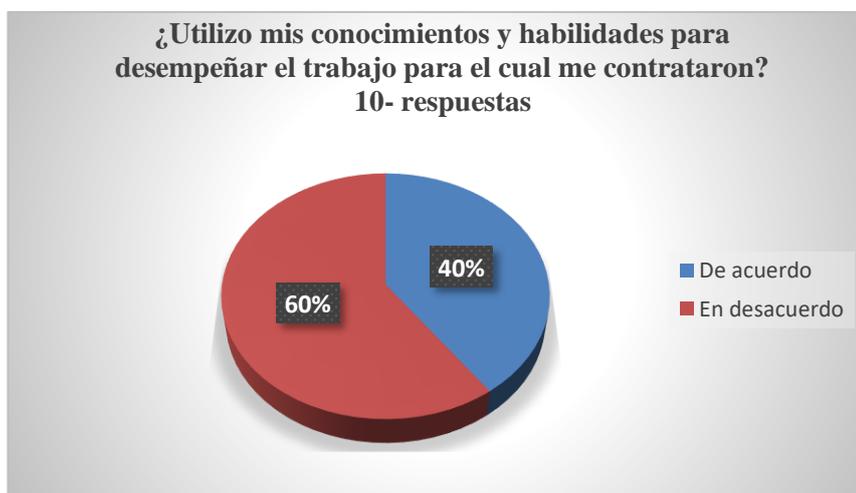
## 2) Competencias

**Tabla 8** *¿Utilizo mis conocimientos y habilidades para desempeñar el trabajo para el cual me contrataron?*

Variable	No. Encuestados	Porcentaje
De acuerdo	4	40%
En desacuerdo	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Nota. (Mejía, 2024)

**Figura 13** *Competencias*



Nota. (Mejía, 2024)

### Análisis de resultados

Acorde a la pregunta realizada, sólo un 40% de los colaboradores de HKTSA, desempeñan el trabajo para el cual fueron contratados.

**Tabla 9** *¿En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera?*

<b>Variable</b>	<b>No. Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>De acuerdo</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* (Mejía, 2024)

**Figura 14** *Competencias*

*Nota.* (Mejía, 2024)

### **Análisis de resultados**

Conforme lo ratifican los colaboradores de HKTSA, la empresa no cuenta con un plan de carrera, lo cual limita su crecimiento.

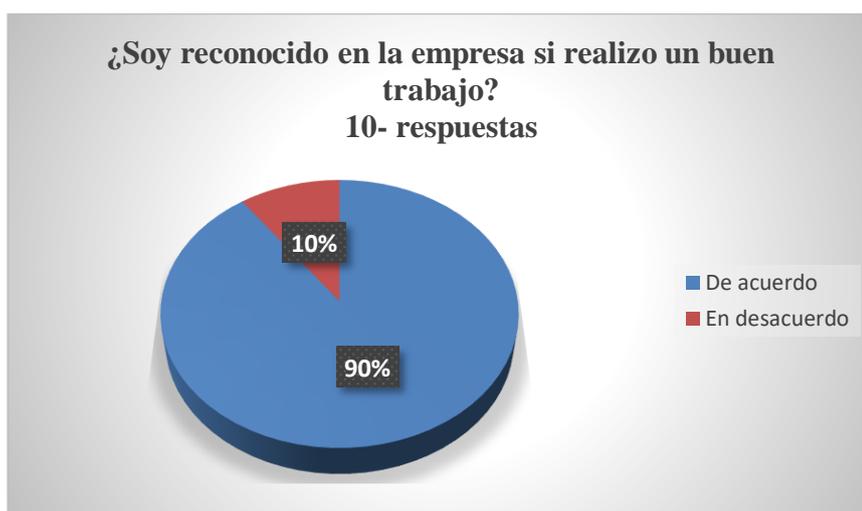
### 3) Liderazgo

**Tabla 10** ¿Soy reconocido en la empresa si realizo un buen trabajo?

Variable	No. Encuestados	Porcentaje
De acuerdo	9	90%
En desacuerdo	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Nota. (Mejía, 2024)

**Figura 15** Liderazgo



Nota. (Mejía, 2024)

#### Análisis de resultados

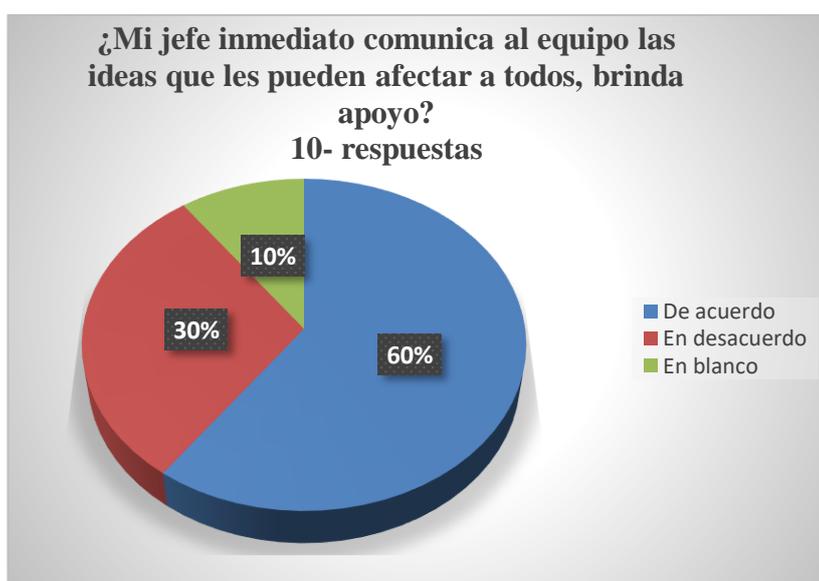
En este aspecto los colaboradores de HKTSA, son reconocidos cuando realizan un buen trabajo, son seleccionados como trabajadores del mes o reciben un incentivo económico.

**Tabla 11** *¿Mi jefe inmediato comunica al equipo las ideas que les pueden afectar a todos, brinda apoyo?*

Variable	No. Encuestados	Porcentaje
De acuerdo	6	60%
En desacuerdo	3	30%
En blanco	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Nota. (Mejía, 2024)

**Figura 16** *Liderazgo*



Nota. (Mejía, 2024)

### **Análisis de resultados**

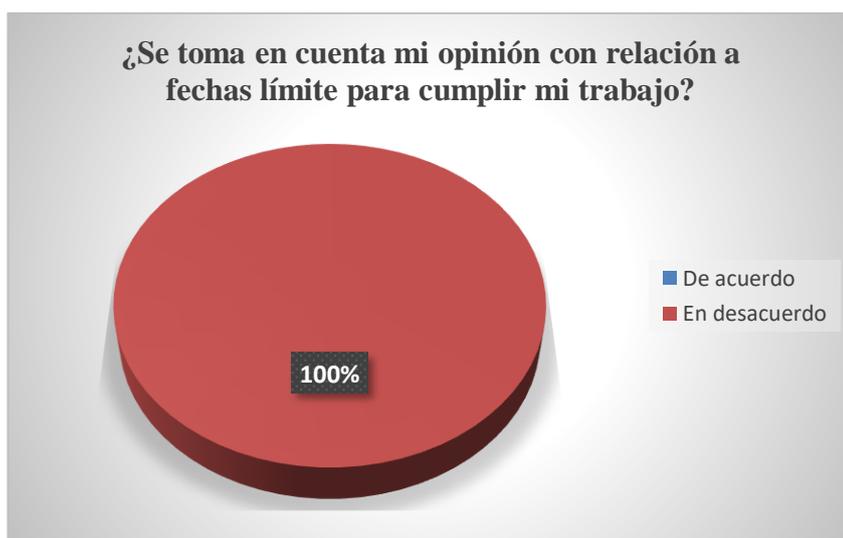
Existe una minoría del 10% que no respondió, sin embargo; un 30% manifiesta que ocasionalmente reciben apoyo de su jefe inmediato, lo que indica que existe una falta de comunicación entre colaboradores y superiores.

**Tabla 12** ¿Se toma en cuenta mi opinión con relación a fechas límite para cumplir mi trabajo?

Variable	No. Encuestados	Porcentaje
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* (Mejía, 2024)

**Figura 17** Liderazgo



*Nota.* (Mejía, 2024)

### **Análisis de resultados**

Todos los colaboradores de HKTSA, manifiestan en la encuesta que no se toma en cuenta sus circunstancias, ni su tiempo para el cumplimiento de tareas, existe mucha exigencia por parte de superiores para que se cumplan con trabajos inclusive fuera de la jornada laboral.

#### 4) Organización

**Tabla 13** *¿Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables?*

Variable	No. Encuestados	Porcentaje
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Nota. (Mejía, 2024)

**Figura 18** *Organización*



Nota. (Mejía, 2024)

#### Análisis de resultados

La encuesta indica que los colaboradores de HKTSA, no pueden cumplir con las metas y objetivos de la empresa, y no lo pueden hacer por la falta de tiempo o comunicación o por desconocer los procedimientos.

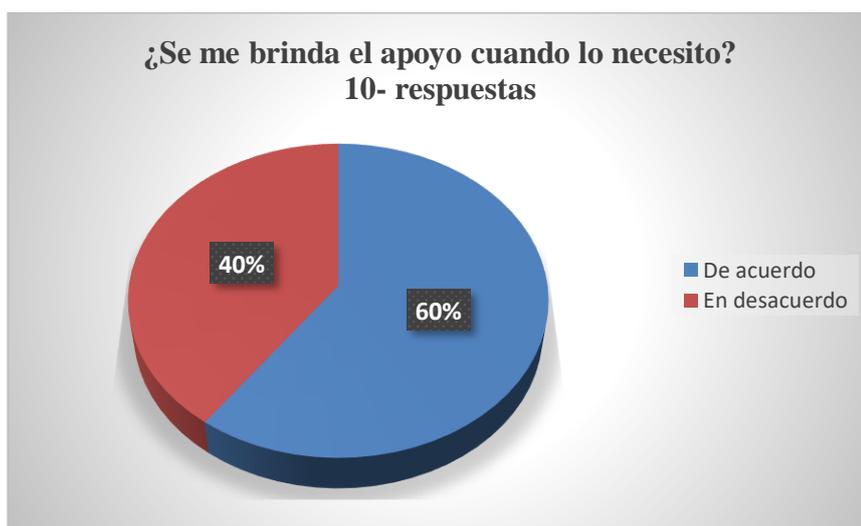
## 5) Soporte

**Tabla 14** ¿Se me brinda el apoyo cuando lo necesito?

Variable	No. Encuestados	Porcentaje
De acuerdo	6	60%
En desacuerdo	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Nota. (Mejía, 2024)

**Figura 19** Soporte



Nota. (Mejía, 2024)

### Análisis de resultados

Dentro del soporte que brindan los mandos superiores de HKTSA, existe un apoyo relativo en cuanto a capacitaciones o retroalimentación hacia los colaboradores, lo cual hace que estos no se sientan motivados en su trabajo.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA**

#### **Descripción de la propuesta**

En este Proyecto Integrador de Grado, la propuesta se enfoca en la elaboración de un plan para reducir el estrés laboral de los colaboradores de HKTSA. Un trabajo coordinado, es decir que tanto el empleador, los personeros del área de talento humano y todos sus colaboradores, formen un equipo para poder generar y mantener un nivel de compromiso y estimular al personal para que estos se sientan a gusto en sus sitios de trabajo y desarrollen sus habilidades y capacidades a favor de la empresa.

La estructura de este plan se basa en acciones prácticas, las cuales son viables aplicando una coordinación efectiva, no implica una gran inversión de recursos económicos por el contrario se focaliza en implementar un tipo de apoyo emocional mostrar empatía y contribuir al bienestar de los colaboradores.

#### **Objetivos de la Propuesta**

##### **Objetivo General**

Dentro del objetivo general de esta propuesta se pretende establecer operaciones que ayuden a los colaboradores de HKTSA a reducir y sobrellevar el estrés y así puedan mejorar su desempeño laboral, utilizando sus conocimientos y habilidades para desempeñar el trabajo para el cual fueron contratados, además de incentivarlos y motivarlos.

### **Objetivos Específicos**

- Promover acciones que ayuden a reducir el estrés laboral al ponerse metas razonables y establecer límites.
- Mejorar la comunicación para poder crear buenas relaciones interpersonales con todos los compañeros de trabajo y facilitar la toma de decisiones.
- Aplicación de “pausas activas” dentro de la jornada laboral.

### **Viabilidad del proyecto**

Contar con entornos de trabajo flexibles contribuye a que los colaboradores puedan gestionar su tiempo, les permite mantener relaciones cordiales entre compañeros y superiores, un equipo motivado se compromete con los objetivos y metas de la empresa por lo que es importante contar con una comunicación cordial y asertiva, hablar con el colaborador tomar en cuenta sus opiniones.

La aplicación de este proyecto tomará su tiempo; pero es indispensable contar con el apoyo de la alta gerencia y de todos los colaboradores, para que los resultados sean beneficiosos para las partes involucradas.

### **Impacto**

Cuando un colaborador no se siente respaldado o motivado en su trabajo, perjudica su desempeño laboral y crea un ambiente estresante en todo el equipo lo cual afecta negativamente a la cultura de la empresa, por ende, mejorar la interacción social entre los compañeros y superiores creará un equipo fuerte y equilibrado para que la empresa se mantenga viable, sólida y competitiva.

Se creará un sentido de compromiso y responsabilidad hacia la empresa ya que cada uno de los colaboradores se sentirá parte de la misma.

Según la Universidad Católica de Chile (Chile, 2024) saber comunicarse dentro del ambiente laboral, es una habilidad, ser conciso, preciso, claro y efectivo al momento de comunicarse dentro del área laboral es muy valorado ya que permite aplicar las instrucciones de forma acertada, así también el colaborador debe estar en constante aprendizaje y mejora de sus competencias.

Saber comunicar ayuda a ordenar las ideas, organizar el trabajo, facilita el trabajo en equipo, orienta la gestión para el cumplimiento de objetivos todo en conjunto, se relaciona directamente con la productividad laboral.

El reconocimiento al equipo de trabajo es primordial, elogiar al colaborador por los logros alcanzados, agradecer el desempeño positivo, lo ayudará a desarrollar vínculos emocionales con su lugar de trabajo y su desempeño a futuro.

### **Desarrollo de la propuesta**

#### ***Propuesta para la reducción del estrés laboral en el equipo de trabajo de la Empresa HKTSA ubicada en Cuenca***

Esta propuesta pretende colaborar con el departamento de talento humano de la empresa, para generar cambios efectivos dentro de los puestos de trabajo de todos los colaboradores de HKTSA.

La propuesta se enfoca en tratar de reducir el estrés laboral en el equipo, por lo que abarca los siguientes aspectos:

**\* Plan de mejoramiento de la comunicación interna en la empresa HKTSA**

<b>Objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Aplicación</b>
<b>Fomentar una comunicación clara y efectiva en el equipo</b>	Trimestralmente, coordinar talleres y capacitaciones que ayuden a mejorar las habilidades de comunicación. Saber dónde y cómo comunicarse, hará que esta sea clara y efectiva.	Gerencia / Talento humano	Septiembre-diciembre 2024
<b>Fomentar la comunicación entre los directivos y jefes de área</b>	Cada 15 días, reunir a los superiores y jefes de área para escuchar sus quejas, opiniones y sugerencias.	Gerencia / Talento humano	Septiembre-diciembre 2024
<b>Obtener datos reales sobre el desempeño de todos los colaboradores</b>	Cada tres meses, realizar una evaluación de desempeño (EDD), a todos los colaboradores, para para conocer su desempeño frente a las tareas asignadas. Así se podrá motivar al colaborador, otorgándole un incentivo (económico o emocional) por haber cumplido las metas previamente establecidas.	Talento humano	Septiembre-diciembre 2024
<b>Socialización de la filosofía empresarial a todos los colaboradores</b>	Aplicar señalización que recuerde a los colaboradores la misión, visión y valores de la empresa. Dotar de uniformes y carnés de identificación a todo el personal para generar un sentimiento de pertenencia a la empresa.	Talento humano	Septiembre-diciembre 2024

**\*Plan de capacitación para el equipo de trabajo de la empresa HKTSA**

<b>Objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Aplicación</b>
<b>Desarrollar las habilidades y capacidades del equipo</b>	Capacitación sobre dinámicas de grupo y temas relacionados con cada área.	Gerencia / Talento humano	Septiembre-diciembre 2024
<b>Optimización de habilidades y destrezas</b>	Los ejecutivos de ventas deben mejorar sus habilidades y destrezas para llegar al cliente y comercializar el producto. Dentro del área administrativa mejorar sus destrezas para el cumplimiento de sus tareas diarias.	Talento humano	Septiembre-diciembre 2024
<b>Gestión de tiempo y priorización</b>	Tratar temas relacionados con la gestión del tiempo a fin de alcanzar mejores resultados y la satisfacción profesional.	Gerencia / Talento humano	Septiembre-diciembre 2024
<b>Riesgos laborales y actividades de emergencia y contingencia</b>	Capacitar a todo el personal sobre los riesgos a los que está expuesto. Promover actividades coordinadas con los bomberos, para saber cómo actuar en caso de emergencias o amenazas de peligro.	Talento humano	Septiembre-diciembre 2024
<b>Autorrealización</b>	Realizar talleres y cursos para promover la autoestima y mejorar las relaciones dentro del equipo.	Talento humano	Septiembre-diciembre 2024

**\*Plan de incentivos para todos los colaboradores de la empresa HKTSA**

<b>Objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Aplicación</b>
<b>Establecer un plan de incentivos para todos los colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Festejar el aniversario de la empresa.</li> <li>-Festejo de cumpleaños de cada colaborador.</li> <li>-Otorgar incentivos económicos al vendedor que haya alcanzado las metas.</li> <li>-Entrega de un diploma al colaborador (elegido por todos) que haya cumplido con la filosofía empresarial durante el mes.</li> <li>-Navidad</li> <li>-Fin de año</li> </ul>	Gerencia / Talento humano	Septiembre-diciembre 2024
<b>Implementación de pausas activas</b>	Aplicación de "pausas activas" en todos los puestos de trabajo para favorecer el estado de ánimo del colaborador.	Gerencia / Talento humano	Septiembre-diciembre 2024
<b>Espacios de distracción para los colaboradores</b>	Cafetería, espacio para que el colaborador disfrute de un momento de relax, equipado de un botellón con agua, cafetera, vajilla, microondas, plantas y sillones confortables.	Gerencia/ Talento humano	Septiembre-diciembre 2024
<b>Salud emocional</b>	Coordinar con los galenos del IESS-Psicología Clínica, para tratar la salud psicológica de cada colaborador anualmente.	Talento humano	Septiembre-diciembre 2024
<b>Salud física</b>	Coordinar con un médico ocupacional, las valoraciones médicas anuales de cada colaborador para cuidar de su bienestar.	Gerencia / Talento humano	Septiembre-diciembre 2024

## Presupuesto

Actividad	Costo
<b>Desarrollo de habilidades y capacidades del equipo</b> El instructor cobra el valor de \$30.00 por persona, tiempo mínimo 2h. (\$30.00*10 colaboradores *1 capacitación al año)	300,00
<b>Control de tareas</b> (El instructor cobra el valor de \$30.00 por persona, tiempo mínimo 2h. (\$30.00*10 colaboradores *1 capacitación al año)	300,00
<b>Optimización de habilidades y destrezas</b> El instructor cobra el valor de \$25.00 por persona, tiempo mínimo 2h. (\$25.00*10 colaboradores *1 capacitación al año)	250,00
<b>Actividades de relajación</b>	0,00
<b>Gestión de tiempo y priorización</b> El instructor cobra el valor de \$30.00 por persona, tiempo mínimo 2h. (\$30.00*10 colaboradores *1 capacitación al año)	300,00
<b>Emergencia y contingencia (bomberos)</b> (8 horas) valor a pagar hasta 12 trabajadores-actividad anual.	250,00
<b>Talleres para promover la autoestima</b> (12 horas distribuidas en todo el año / impartido por galenos del IESS)	0,00
<b>Festejo aniversario de la empresa</b>	250,00
<b>Festejo del cumpleaños de los colaboradores</b> (promedio anual \$10.00 x 10 colaboradores)	100,00
<b>Incentivo económico al ejecutivo de ventas</b> que haya cumplido con los presupuestos (\$25.00*1*12meses)	300,00
<b>Entrega de un diploma</b> al colaborador que haya cumplido con la filosofía organizacional durante el mes (\$4.20 * 12 meses)	50,40
<b>Navidad y fin de año</b>	380,00
<b>Implementación de pausas activas diarias</b>	0,00
<b>Espacios de distracción</b> (implementación de una cafetería)	0,00
<b>Salud emocional</b> (psicología clínica) galenos del IESS	0,00
<b>Salud física</b> (valoración médica anual- médico ocupacional) (\$35.00 valor de cada examen médico *10 colaboradores)	350,00
<b>Dotación de uniformes</b> a todo el personal de la empresa (Camisetas bordadas valor \$10.50 x 10 colaboradores-2 por persona)	210,00
<b>Entrega de carnets de identificación</b> (\$3.80 x 10 colaboradores)	38,00
<b>Total</b>	<b>3078,40</b>

## CONCLUSIONES

El estrés laboral se delinea como un problema de carácter social y económico a nivel mundial, se presenta en todo tipo de organizaciones tanto públicas como privadas, este se origina por diferentes factores relacionados con las situaciones laborales y particulares de un individuo y genera en el colaborador varios problemas psicológicos y fisiológicos que perturban su trabajo y por ende su nivel de producción.

Si el estrés laboral se presenta en demasía, origina una sobrecarga de emociones contradictorias y consecuentemente la aparición de enfermedades y problemas malsanos de salud, lo que impide el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.

Según la normativa OSHA (OSHA Work place stress, 2024) reducir el estrés laboral conlleva beneficios para todos los miembros de una organización pues conduce a una mayor productividad y brinda una mejor concentración de los trabajadores, por ende, hay menos lesiones y enfermedades y mejora la salud.

Se debe tener en cuenta que no todo estrés es malo, pero vivir estresado es muy perjudicial tanto para la salud física y emocional del individuo como para quienes lo rodean.

Prevenir y controlar el estrés reduce el riesgo de padecer enfermedades cardíacas, obesidad y depresión.

Es muy importante identificar el estrés a tiempo, una vez identificados los factores estresantes se debe tomar medidas correctivas para reducirlo o evitarlo.

## RECOMENDACIONES

Tomarse un descanso, cambiar de actividad ayuda a refrescar la mente y relaja los músculos, si no es posible abandonar el sitio de trabajo, por un momento se debe respirar profundamente y mantener los ojos cerrados.

Elaborar una descripción del puesto de trabajo, ayudará a enfocarse en las tareas primordiales y tener una sensación de control.

La organización es muy importante, diariamente elaborar un listado de pendientes, iniciar con las tareas en orden de importancia y resolverlas ordenadamente.

Evitar situaciones estresantes, y establecer metas razonables, ponerse límites, no aceptar más trabajo del que se pueda realizar.

Gestionar el uso de la tecnología, los teléfonos celulares y los correos electrónicos, dificultan la desconexión del trabajo, utilizar estos dispositivos únicamente dentro de la jornada laboral.

Hablar con el jefe inmediato, ayudará a buscar formas de manejar el estrés. La comunicación asertiva y clara, es esencial para promover un sentido de pertenencia y mantener un espíritu de equipo entre los colaboradores, que la misma sea de doble vía, así se evitará la sobrecarga laboral y se podrá organizar el trabajo en equipo.

Implementar un plan anual de incentivos y respetar las vacaciones anuales de los colaboradores, así se combatirá la desmotivación y en ciertos casos el quemeimportismo de algunos colaboradores al no comprometerse con los objetivos de la empresa.

## Anexo 1

## Encuesta aplicada al personal de HKTSA

			
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR UNIVERSITARIO			
Agradecemos su cooperación al responder esta encuesta anónima, la cual tiene el objetivo de reunir información útil para la elaboración de la "Propuesta para la reducción del estrés laboral en el equipo de trabajo de la empresa HKTSA".			
ID	ENCUESTA		
a	Fecha:		
b	Área de trabajo	Administrativa	Operativa
	Nivel de instrucción (señale solo una opción)	Bachillerato	
		Universidad	
		Tecnología	
		3er.nivel	
		4to. Nivel	
	Otros		
d	Tiempo de trabajo en la empresa	0-2 años	
		3-10 años	
e	Edad	18-24 años	
		25-35 años	
		36-43 años	
		44-52 años	
		Igual o sup a 53 años	
f	Género	Masculino	Femenino
<b>Carga y ritmo de trabajo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>
1	Son aceptables los requerimientos de mis compañeros de trabajo o superiores.	de acuerdo	en desacuerdo
2	Las tareas que me fueron asignadas no me causan estrés.	de acuerdo	en desacuerdo
3	Mi tiempo es suficiente para cumplir con todas mis tareas dentro de mi horario de trabajo.	de acuerdo	en desacuerdo
<b>Competencias</b>		<b>1</b>	<b>2</b>
4	Utilizo mis conocimientos y habilidades para desempeñar el trabajo para el cual me contrataron.	de acuerdo	en desacuerdo
5	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera.	de acuerdo	en desacuerdo
<b>Liderazgo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>
6	Soy reconocido en la empresa si realizo un buen trabajo.	de acuerdo	en desacuerdo
7	Mi jefe inmediato comunica al equipo las ideas que les pueden afectar a todos, brinda apoyo.	de acuerdo	en desacuerdo
8	Se toma en cuenta mi opinión con relación a fechas límite para cumplir con mi trabajo.	de acuerdo	en desacuerdo
<b>Organización</b>		<b>1</b>	<b>2</b>
9	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.	de acuerdo	en desacuerdo
<b>Soporte</b>		<b>1</b>	<b>2</b>
10	Se me brinda el apoyo cuando lo necesito.	de acuerdo	en desacuerdo

## Anexo 2

### Pausas activas



(Saludable, 2015)

Las pausas activas en el trabajo son sesiones con una duración de 10 minutos de actividad física, las mismas se aplican en el entorno laboral, envuelven la adaptación física cardiovascular, fortalecimiento muscular y el mejoramiento de la flexibilidad, su objetivo es reducir el riesgo cardiovascular y las lesiones musculares por sobreuso asociados al desempeño laboral. (Saludable, 2015)

## Anexo 3

### Carnet de identificación para el personal de HKTSA



(Pinterest, 2024)

## Anexo 4

### Ropa de trabajo (Uniformes)



(Borttex, 2024)

## Bibliografía

- Association, A. P. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. Los distintos tipos de estrés: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
- Avila, J. (30 de Julio de 2014). El Estrés un Problema de Salud en el Mundo Actual. Jackyar.
- Ayuware. (2024). *Ayuware*. <https://www.ayuware.es/blog/tabulacion-de-la-informacion/#:~:text=El%20proceso%20de%20tabulaci%C3%B3n%20de,sencillos%20de%20leer%20y%20comprender.>
- Bienestar, A. (2023). *ABC bienestar*. [https://www.abc.es/bienestar/psicologia-sexo/psicologia/abci-personas-inseguras-cuatro-causas-explican-sienten-202110290102\\_noticia.html#:~:text=%C2%ABImplica%20un%20nivel%20bajo%20de,decisiones%C2%BB%2C%20se%C3%B1ala%20la%20divulgadora.](https://www.abc.es/bienestar/psicologia-sexo/psicologia/abci-personas-inseguras-cuatro-causas-explican-sienten-202110290102_noticia.html#:~:text=%C2%ABImplica%20un%20nivel%20bajo%20de,decisiones%C2%BB%2C%20se%C3%B1ala%20la%20divulgadora.)
- Borttex, E. (2024). *Uniformes corporativos*. Uniformes corporativos: <https://borttex.com.ec/>
- Buitrago, L. A. (26 de julio de 2021). Revista de Investigación en Salud de la Universidad de Boyacá. Colombia.
- Cáncer, I. N. (2023). *Instituto Nacional del Cáncer*. <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/sufrimiento>
- Cáncer, I. N. (2024). *Instituto Nacional del Cáncer*. Instituto Nacional del Cáncer: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/homeostasis>
- Cervantes, C. V. (2024). *Centro Virtual Cervantes*. [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/metodo.htm#:~:text=Un%20m%C3%A9todo%20es%20un%20conjunto,profesores%2C%20alumnos%20y%20materiales%20did%C3%A1cticos.](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/metodo.htm#:~:text=Un%20m%C3%A9todo%20es%20un%20conjunto,profesores%2C%20alumnos%20y%20materiales%20did%C3%A1cticos.)
- Chile, U. C. (2024). *UC*. UC: <https://capacitacion.uc.cl/articulos/224-la-importancia-de-la-comunicacion-en-el-ambiente-laboral#:~:text=Cuando%20el%20trabajador%20se%20enfrenta,directamente%20con%20la%20productividad%20laboral.>
- Colegio de psicólogos, A. (2023). *Unir*. Unir: <https://colegiodepsicologosj.com.ar>
- Concur. (2024). <https://www.concur.com.mx/blog/article/incentivos-laborales-mx#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20pol%C3%ADtica%20de,fin%20de%20aumentar%20su%20producci%C3%B3n.>
- Concur. (2024). *Concur*. Concur: <https://www.concur.com.mx/blog/article/incentivos->



TRABAJO. *REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIOAMBIENTE DE TRABAJO*. Quito, Ecuador.

Institute, N. C. (2024). *National Cancer Institute*.

<https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/ansiedad>

Intercomarcal, M. (2023). *Mutua Intercomarcal*. <https://www.mutua-intercomarcal.com/portal/noticia/2370/La-sobrecarga-laboral--el-obstaculo-de-la-productividad#:~:text=Designar%20de%20forma%20constante%20y,empleado%20como%20a%20la%20empresa>.

Judge, R. &. (1999). EL estrés.

Lozano, J. (2024). *todoctors*. todoctors: <https://www.topdoctors.com.co/diccionario-medico/frustracion/>

Mejía, M. (agosto de 2024).

Mejía, M. (2024).

Mena Roa, M. (9 de octubre de 2023). <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>.

Mente, P. y. (2022). *Psicología y Mente*.

<https://psicologiaymente.com/neurociencias/como-afecta-estres-al-sistema-nervioso>

mente, P. y. (2024). *Psicología y mente*. Psicología y mente:

[https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow#google\\_vignette](https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow#google_vignette)

Morphology, I. J. (2017). *SCielo*. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio:

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037#:~:text=Una%20muestra%20puede%20ser%20obtenida,de%20una%20selecci%C3%B3n%20al%20azar](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037#:~:text=Una%20muestra%20puede%20ser%20obtenida,de%20una%20selecci%C3%B3n%20al%20azar).

NDigital. (2024). *NDigital*. NDigital: <https://www.danielnytra.com/es/marketing/plan-de-muestreo/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20plan%20de,entera%20y%20obtener%20resultados%20significativos>.

OMS. (2022). *Nuevas medidas para abordar el los problemas de salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

P.C., G. &. (2022). *Greenberg & Stein P.C.*

<https://greenbergandstein.com/es/blog/prevencion-de-esfuerzo-excesivo-en-el->



- Saludable, G. d. (Julio de 2015). *Minsalud*. Minsalud:  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/abece-pausas-activas.pdf>
- Salusplay. (2024). *Salusplay*. Salusplay: <https://www.salusplay.com/apuntes/apuntes-metodologia-de-la-investigacion/tema-8-analisis-estadistico-i-presentacion-de-resultados/7>
- Salvaescaleras, B. (2022). *Bidea Salvaescaleras*. <https://www.bidea.es/noticias/que-es-la-desorientacion-prevenir/#:~:text=Implica%20la%20incapacidad%20para%20reconocer,edad%20o%20experiencias%20personales%20significativas.>
- Scielo. (2011). *Scielo*.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20una,ca pacidad%20para%20afrentar%20una%20situaci%C3%B3n.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20una,ca pacidad%20para%20afrentar%20una%20situaci%C3%B3n.)
- Society, A. C. (2024). *American Cancer Society*. American Cancer Society:  
<https://www.cancer.org/es/cancer/como-sobrellevar-el-cancer/efectos-secundarios/efectos-secundarios-emocionales/angustia/que-es-angustia.html#:~:text=La%20angustia%20es%20una%20emoci%C3%B3n,trata miento%20y%20los%20efectos%20secundarios.>
- Steiler D, R. E. (2011). *La medición del estrés profesional*.  
<http://dx.doi.org/10.3917/rsg.251.0071>
- Trabajo, I. N. (2024). *ERGONOMIA Y PSICOLOGIA APLICADA*.
- Trabajo, I. N. (2024). *Ergonomía y Psicología Aplicada*.
- Trabajo, M. (2005). *Ecuador en cifras*.  
[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/diciembre/LA2\\_OCT\\_DIJU\\_CODIGO%20TRABAJO.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/diciembre/LA2_OCT_DIJU_CODIGO%20TRABAJO.pdf)
- Trabajo, M. (27 de Junio de 2024). *Suplemento Registro Oficial*. Quito, Ecuador.
- Trabajo, O. I. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*.  
[https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title=+La+organizaci%C3%B3n+del+trabajo+y+el+est](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=+La+organizaci%C3%B3n+del+trabajo+y+el+est)
- Unobravo. (2024). *UNOBRAVO*. UNOBRAVO: <https://www.unobravo.com/es/blog/que-es-la-autoestima#:~:text=Sentirse%20bien%20o%20no%20con,su%20proyecci%C3%B3n%20con%20la%20sociedad.>
- Vega, S. (25 de Junio de 2019). *Reglamento Interno de Trabajo*. Cuenca, Azuay, Ecuador.

