



Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Organizacional

**DIAGNÓSTICO DE NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y
GENERACIÓN DE UNA PROPUESTA DE
INTERVENCIÓN EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE
CUENCA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título Psicóloga
Organizacional**

Autora:

Samantha Estefanía Mantilla Avilés

Director:

Mgt. Carlos González

Cuenca – Ecuador

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo ante todo a Dios, por darme la oportunidad de estudiar, y sobre todo por iluminar mi camino con esperanza y propósito en los momentos de duda y por darme la fortaleza para seguir adelante en los desafíos presentes a lo largo de mi vida. Su presencia ha sido una constante fuente de paz, refugio y sabiduría a lo largo de esta jornada.

A mi familia, mi incansable fuente de amor y apoyo. Especialmente a mis padres el motor de mi vida, por creer en mí incluso cuando las metas parecían lejanas, a ellos les debo todo, a mis hermanas Dome y Michelle, mis sobrinos Rebeca, Juan Martin y mi cuñado Daniel, por su apoyo incondicional.

Ustedes son la base de mi determinación y mi mayor motivación para no rendirme, a mi mascota Manolo por siempre acompañarme en las noches largas, y a Lucy que me cuida desde el cielo.

A mis queridos compañeros y amigos, que tuve la bendición de conocer dentro de este camino, los cuales compartieron conmigo las largas horas de estudio y los momentos de descanso y disfrute, por todas las risas que aliviaron la presión y por su invaluable compañía en cada paso de este viaje no solo académico sino de vida.

A mis amigas Carla y María José por no dejarme sola y ser una fuente de apoyo, amor y motivación incondicional.

Cada página de esta tesis lleva impresa su influencia, y es a ustedes, a mi familia celestial y terrenal, a quienes ofrezco el fruto de este esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

Este camino no se ha recorrido solo, y hay muchas personas a quienes debo mi gratitud por su apoyo incondicional en la realización de esta tesis. Primero, quiero agradecer a mi director de tesis, cuya guía experta y paciencia fueron la luz que guió este trabajo. Especialmente a María Isabel Arteaga, su mentoría no solo modeló esta investigación, sino también mi crecimiento como persona.

Agradezco también a mis compañeros de clase, por un ambiente de constante aprendizaje y por las valiosas discusiones que ayudaron a pulir mis ideas.

Un especial agradecimiento a mis padres, hermanas, sobrinos y mi cuñado por su amor inagotable y su apoyo emocional, sin el cual este viaje habría sido mucho más arduo. A mis amigos, por estar allí en los momentos de descanso y reflexión, sobre todo en los difíciles permitiéndome mantener el equilibrio de mi corazón, y los pies en la tierra para continuar.

Finalmente, a todos los participantes que contribuyeron con su tiempo y experiencias para esta investigación, y sobre todo a mí misma que a pesar de las adversidades presentes, rendirme nunca fue una opción y gracias a eso demostrarme una vez más que siempre voy a poder.

RESUMEN

La presente investigación abordará la medición del nivel de estrés al cual puedan estar expuestos los empleados de una empresa pública de la ciudad de Cuenca, para así establecer, que factores pueden influir al momento de desarrollarse en el ámbito laboral. Este estudio es importante, ya que mediante los resultados obtenidos se podrá realizar un análisis de los niveles de estrés al que puedan estar expuestos, para así brindar información de cómo combatir el estrés mediante la aplicación de un plan de prevención y manejo del estrés.

Palabras clave: estrés, estrés laboral, niveles de estrés, plan de prevención, manejo del estrés

ABSTRACT

The present research will address the measurement of the stress level to which employees of a public company in the city of Cuenca may be exposed, in order to establish which factors can influence their development in the workplace. This study is important, as the results obtained will allow for an analysis of the stress levels to which they may be exposed, in order to provide information on how to combat stress through the implementation of a stress prevention and management plan.

Keywords: stress, work stress, stress levels, prevention stress, stress management

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
Resumen.....	IV
Abstract.....	IV
Introducción.....	V
INDICE de contenido.....	VII
Capítulo 1: Marco teórico y estado del arte	3
1.1 Estrés.....	3
1.2 Tipos de estrés.....	4
1.3 Fases del estrés.....	5
1.4 Estrés laboral.....	7
1.4.1 Tipos de estrés laboral.....	8
1.4.2 Síntomas del estrés.....	9
1.4.3 Síntomas del estrés laboral.....	10
1.4.4 Consecuencias del estrés laboral.....	11
1.5. Manejo del estrés.....	11
1.5.1 Importancia del manejo del estrés.....	11
1.5.2 Medidas de prevención y reducción del estrés laboral.....	12
1.6. Causas del estrés laboral.....	13
1.6.1 Estresores.....	15
1.6.2 Tipos de estresores.....	16
1.7 Estrés y cultura organizacional.....	20
Capítulo 2: Metodología.....	22
2.1 Objetivo general.....	22
2.2 Objetivos específicos.....	22
2.3 Tipo de investigación.....	22
2.4 Participantes.....	22

2.5 Instrumento.....	23
2.6 Análisis de datos.....	23
2.7 Procedimiento.....	26
Capítulo 3: Resultados	27
3.1 Datos Sociodemográficos.....	27
3.2 Test de estrés	29
3.2.1 Análisis General de los Resultados del Test de Estrés	29
3.2.2 Análisis de los Resultados del Test de Estrés según el Género.....	30
3.2.3 Análisis de los Resultados del Test de Estrés según la Edad	31
3.2.5 Análisis de los Resultados del Test de Estrés según el Nivel de Educación.....	32
Discusión.....	33
Plan de intervención	34
Conclusiones	37
Recomendaciones.....	39
Referencias	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	28
Figura 2.....	28
Figura 3.....	28
Figura 4.....	29
Figura 5.....	30
Figura 6.....	31
Figura 7.....	32

INTRODUCCIÓN

En el dinámico y exigente mundo laboral contemporáneo, el estrés laboral emerge como una problemática central que afecta tanto a los individuos como a las organizaciones. Este fenómeno no solo compromete la salud y el bienestar de los empleados, sino que también impacta negativamente en la productividad y eficiencia organizacional. En este contexto, el presente estudio se enfoca en una empresa pública de Cuenca, una entidad que, dada la naturaleza de sus servicios y el número de empleados, se presenta como un escenario ideal para investigar cuales son los niveles de estrés laboral que se presentan en la organización,

La relevancia de este estudio radica en la necesidad de comprender a fondo las causas y consecuencias del estrés en el entorno específico de esta empresa pública. El diagnóstico de los niveles de estrés no solo proporcionará una visión clara de la salud mental y física de los empleados, sino que también ofrecerá insights valiosos sobre cómo mejorar las condiciones laborales y la eficiencia operativa.

En respuesta a los desafíos identificados, este trabajo propone una estrategia integral para la prevención del estrés laboral. Esta propuesta busca no solo mitigar los efectos adversos del estrés existente, sino también establecer prácticas proactivas para promover un ambiente laboral más saludable y productivo.

Los objetivos de este estudio son, por tanto, dobles: primero, realizar un diagnóstico detallado de los niveles actuales de estrés entre los empleados de la empresa, y segundo, desarrollar y evaluar una propuesta concreta para la prevención y manejo del estrés laboral. Para alcanzar estos objetivos, se empleará una metodología mixta que incluye encuestas, análisis de datos cuantitativos y cualitativos, y entrevistas con funcionarios.

Este trabajo busca contribuir significativamente al entendimiento del estrés laboral en el contexto específico de una empresa pública en Cuenca, ofreciendo soluciones prácticas y

eficaces que puedan ser aplicadas no solo en la organización en estudio, sino también en otras entidades similares. Con esta investigación, nos adentraremos en el siguiente capítulo, que aborda el marco teórico y las bases conceptuales del estrés laboral.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE

1.1 Estrés

El estrés forma parte de nuestra vida cotidiana, las situaciones que pueden estresar no van simplemente a desaparecer, por lo cual lo que se podría hacer es aprender a identificarlo, para poder reducirlo a niveles más tolerables, dado que puede aparecer en cualquier momento de nuestra vida, y lo mejor sería tener las herramientas necesarias para afrontarlo, Brito (2018).

Según la Organización Mundial de la Salud (2023), el estrés es una respuesta física y emocional a una situación que percibimos como amenazante o desafiante, esta respuesta puede provocar una serie de cambios en el cuerpo. Además, Ochoa (2020), indica que el concepto de estrés se usa para explicar un grupo de reacciones fisiológicas que generan tensión en el organismo, el cual se prepara para afrontar situaciones que considera amenazantes, siendo así el estrés el resultado de un desequilibrio dado por factores externo o internos que involucran muchas exigencias en el individuo.

Por otro lado, Patiño (2023) menciona que el término estrés también es conocido como una demanda energética, la cual se produce por una situación externa que puede experimentar un individuo, y se encuentra en una situación conflictiva porque no tiene conocimiento de la misma, dicho de otra manera, el estrés también se lo puede definir como un mecanismo de protección frente a una situación desconocida.

Por otra parte, Andrade (2020) comenta que el estrés se lo puede definir como una capacidad que tiene un individuo para afrontar situaciones, en las cuales se expone a tolerar niveles muy altos de estrés, donde además puede experimentar una resistencia a distintos factores, los cuales terminan generando tensión en distintas áreas de su vida, como pueden ser en la parte psicológica, social y fisiológica.

También es importante mencionar a Jáuregui (2022) dado que hace énfasis en explicar el estrés, para la autora existe una relación directa entre lo que es el estrés y el desgaste del organismo, siendo esto la base para que se pueda dar un conocimiento más profundo del funcionamiento del sistema fisiológico, y la manera en la que estos sistemas pueden reaccionar de manera compleja frente a un estresor.

Existen otros puntos de vista como Moadel (2019) ,que hace hincapié en que el estrés es un estado por el cual van a tener que pasar todos los seres humanos en alguna circunstancia de su vida, lo cual va a variar por como lo procesan, dado que no todas las personas lo procesan de la misma manera.

Los autores mencionados anteriormente, hacen énfasis en que el estrés se manifiesta de manera natural en todos los individuos frente a diversos estresores que podrían experimentar, los cuales cuando llegan a niveles muy elevados causan desgaste y alteración en el organismo, además los autores relacionan sus conceptos cuando hacen mención que el estrés afecta diversas áreas de la vida, como la mente, cuerpo y entorno social. Con estos conceptos se podría considerar al estrés, como una respuesta natural del organismo del ser humano ante cualquier situación amenazante. Sin embargo, cabe recalcar que muchas personas confunden el termino estrés, con otras patologías del organismo que se pueden presentar como el cansancio o agotamiento. Para evitar posibles confusiones, a continuación, se clarifican los diferentes tipos de estrés.

1.2 Tipos de Entrés

La salud está relacionada con una combinación de varios factores, estos son factores biológicos, psicológicos y sociales. El estrés puede llegar a afectar a todas estas variables lo cual puede generar un impacto en la salud física y mental. (Argudo, 2021). Por lo cual se puede decir que el estrés es una respuesta del cuerpo a cualquier situación de cambio, donde

los factores estresantes pueden ser agentes externos como biológicos o medioambientales, también es importante mencionar que el estrés puede ser positivo o negativo. A continuación, se mencionan los diferentes tipos de estrés: el estrés “positivo” o también conocido como “Eustrés” y el estrés negativo “Distrés”. (Argudo, 2021).

Además, Naranjo (2009) enfatiza estos dos tipos de estrés que son: estrés positivo o “eustrés” y el estrés negativo “distrés”. Para la autora El “eustrés” o estrés positivo genera placer y armonía en la persona, donde su entorno y su manera de afrontamiento y aceptación de una situación resulta como una fuente de éxito. También se menciona el distrés o estrés negativo que es un tipo de estrés que genera disgusto, donde la persona se encuentra en una constante contradicción consigo mismo, su entorno, la manera de afrontamiento y su capacidad de aceptación frente a una situación.

Estos tipos de estrés van a depender netamente del conocimiento y las experiencias de cada persona, dado que no todas van a reaccionar de la misma manera frente a una situación nueva o amenazante, porque va a depender de las vivencias del individuo resultando así un “eustrés” o “distrés” frente a una situación. Teniendo en cuenta los tipos, vamos a pasar a explicar las fases del estrés para poder entenderlo de manera más profunda como se manifiesta por fases en el individuo.

1.3 Fases del Estrés

Para la Organización Mundial de la Salud (2023), el estrés se considera como una respuesta natural del organismo en el ser humano, ante cualquier situación de peligro o amenazante, no obstante, la persona al experimentar dichas sensaciones constantemente va a provocar alteraciones en su cuerpo. Según varios autores, como Coyago (2022) y OIT (2016) las fases del estrés se dividen en tres: Fase de Alarma, resistencia y agotamiento.

Fase de Alarma

Según, Coyago (2022), en esta etapa el cuerpo se prepara para responder al estrés, se da inicialmente por detectar una amenaza o un peligro, donde existe una reacción de inquietud, que afecta a la persona, por consiguiente, va a comenzar a experimentar síntomas fisiológicos como aceleración en el corazón, alteración en la respiración, excesiva sudoración, etc. Por lo general es de poca duración y se repone saliendo o aislándose del peligro o la situación, bajando así su sintomatología, en cambio para la OIT (2016) la fase de alarma es claramente cuando el cuerpo se prepara para responder al estrés.

Fase de Resistencia

Esta fase se da cuando la sensación de amenaza se ha extendido más de lo que debería estar dentro del rango de “normalidad” (Coyago, 2022) por lo cual la forma de afrontamiento del organismo va a ser intentar adaptarse a la presencia de estos estresores, que empiezan a advertir sobre una amenaza, aquí se puede evidenciar un incremento de glucocorticoides por lo cual la persona reacciona desde la negación o con la confrontación, a su vez la OIT (2016) hace hincapié en que en esta fase el cuerpo no puede adaptarse al estrés y comienza a deteriorarse.

Fase de Agotamiento

En esta última fase se empieza a ver afectada la parte psicosomática del individuo (Coyago, 2022) dado que aquí se experimenta un miedo excesivo y constante, donde sus niveles de adaptación son limitados provocando así un estado muy elevado de agotamiento, afectando tanto al estado mental y físico, en esta fase la (OIT, 2016) menciona que el cuerpo no puede adaptarse al estrés y comienza a deteriorarse.

Estas fases pueden ayudarnos a comprender cómo el estrés afecta a nuestro cuerpo y mente, por lo cual es importante mencionarlas.

1.4 ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es un problema que está presente en todas las etapas de la vida de las personas al momento de empezar en el mundo laboral, siendo esto un problema de salud ocupacional, el cual debería tener un alto nivel de investigaciones, dado que este tipo de estrés afecta la salud física y mental de los trabajadores, por lo cual el rendimiento no va ser el más eficaz (Patlán, J., 2019).

El termino estrés fue utilizado por primera vez por el autor Hans Selye en 1936 el autor define el estrés como una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio. Esta respuesta es desencadenada por factores estresantes, que pueden ser agentes biológicos, condiciones medioambientales, estímulos externos etc. (OIT, 2016).

Zuñiga (2019) menciona que estrés laboral no solo afecta la salud de los trabajadores, sino que también tiene un impacto negativo en la empresa, puesto que los trabajadores estresados son menos productivos, tienen más errores y son más propensos a abandonar su trabajo, lo cual puede provocar una serie de problemas para la empresa como puede ser: aumento de errores, disminución de la productividad.

Así mismo Cruz (2021) señala que el estrés laboral se da por el resultado de la interacción entre el individuo, el clima laboral y su percepción individual frente a situaciones amenazantes, relacionadas con el trabajo, las cuales generan un malestar físico, social y psicológico, donde hay la probabilidad de refugio en consumo de drogas, siendo resultado de las constantes preocupaciones que experimenta el trabajador por los altos niveles de exigencias que experimenta en su trabajo.

Para la OIT (2016) , el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio que esta entre lo que son las exigencias percibidas y las capacidades percibidas de un individuo para afrontar las adversidades, el estrés laboral está relacionado

con la organización del trabajo, las relaciones laborales, y sobre todo tiene lugar frente a las exigencias del trabajo cuando no se adecuan a las capacidades, o necesidades del trabajador, o de igual manera cuando las habilidades y el conocimiento de un trabajador no coinciden para enfrentar exigencias que son necesarias para mantener la cultura organizativa de una empresa.

De tal manera que, teniendo estas definiciones, se puede definir al estrés laboral como una relación directa entre el individuo y su entorno laboral, que en situaciones con altos niveles de preocupación puede generar un malestar físico, psicológico y comportamental, por lo cual su rendimiento va a ser ineficiente por el desgaste que experimenta, es importante tomar en cuenta que existen diferentes tipos de estrés laboral, a continuación se mencionan cuáles son los que se presentan dentro de las organizaciones.

1.4.1 Tipos de Estrés Laboral

Según Ortiz (2020), el estrés laboral es un problema que afecta a todas las personas, no únicamente a los de altos mandos, por lo cual cualquier individuo puede verse afectado, existen diferentes tipos de estrés laboral entre ellos:

Estrés laboral episódico, es un tipo de estrés breve, por lo general por una situación concreta, que cuando esta desaparece, el estrés también desaparece. Los efectos de este tipo de estrés episódico suelen ser moderados, y una vez que se supera este episodio, los efectos desaparecen.

Estrés laboral crónico, es un tipo de estrés considerado peligroso ya que afecta a la persona por un prolongado tiempo, el cual se va a acumulando. Esto se produce cuando se da una exposición prolongada a distintos factores que son de origen por el entorno laboral que generan estrés, como puede ser el mal clima laboral, la inestabilidad laboral entre otras. Al ser una situación expuesta por mucho tiempo sus consecuencias van a ser de riesgo tanto a nivel físico como mental, los cuales pueden afectar a medio y largo plazo.

Por otro lado, Patlán (2019) comenta que existen tres tipos de estrés: Estrés laboral, ocupacional y organizacional.

El estrés laboral es la reacción de un trabajador frente a presiones que no se ajustan a sus capacidades y conocimientos, este estrés se incrementa cuando el trabajador siente que no tiene el apoyo suficiente por parte de la empresa en la que labora (Rojas, 2021). Además, Fernandes (2020) indica que el estrés ocupacional es producido por características propias de su puesto de trabajo, las cuales generan que una ocupación sea la causante de una mayor tensión en el trabajo, es decir es resultado de las características del puesto u ocupación que se desempeña. Finalmente, el estrés organizacional es la respuesta a un conjunto de situaciones de trabajo a las que se enfrenta la persona cuando trabaja en una organización, como puede ser perjudicadas en el ámbitos fisiológico, psicológico, emocional y conductual. En consecuencia, da el bajo desempeño del trabajador provocando afecciones a la organización, todo esto como resultado por la exigencia a la cual está expuesto el trabajador, las cuales exceden sus capacidades, generando así una sensación de pérdida de control, y comportamientos disfuncionales (Díaz, 2020).

1.4.2 Síntomas del Estrés

Para López (2014), los síntomas que se pueden presentar son insomnio, sudoración, mareos, dolor de cabeza y mandíbula, palpitación, irritabilidad del colon, los autores también hacen mención en que existen síntomas en la parte psicológica que pueden ayudar a manejar el estrés, como puede ser en la autoestima, habilidad de resolución de problemas, habilidades sociales, etc.

Autoestima es la capacidad de autoanalizarse, cuando existe la capacidad de analizar el valor que se tiene de uno mismo, puedo aceptar mis virtudes y defectos, para ser más realistas a la hora de afrontar algún problema (Gutiérrez, 2020). Además las habilidades de

resolución de problema identifica un problema, y saca soluciones potenciales del mismo, seleccionando así la solución más rápida y efectiva (Espinoza, 2020). Por otro lado, la habilidad de comunicación social es la capacidad de una persona para comunicarse con los demás de manera efectiva (Mori, 2020).

Existen unas técnicas para eliminar los síntomas del estrés, se trata de la terapia cognitivo-conductual, masajes, ejercicio físico, hipnosis son técnicas que pueden ayudar a aliviar los síntomas.

1.4.3. Síntomas del Estrés Laboral

Según, Morales (2019) hace referencia a otra clasificación de síntomas psicológicos que aparecen como efecto de exposición a situaciones de estrés laboral, los cuales pueden ser, síntomas emocionales como la ansiedad y la depresión, además de síntomas cognitivos como la dificultad de concentración y del habla, y más grave aún alteración del comportamiento, se puede manifiesta con el abuso de drogas, insomnio y trastornos del apetito.

A su vez Quesada (2015), menciona que en el estrés laboral existe una reacción a nivel biológico, psicológico, y social, los cambios biológicos son resultado de que el organismo está siendo sometido a una reacción de estrés, los cuales no son perceptibles para el ser humano, por lo cual requieren de un diagnóstico para determinar el nivel de la reacción, Sin embargo cuando nos referimos al nivel psicológico muchos de los síntomas que son provocados por el estrés, suelen ser de fácil identificación por la persona la cual está sufriendo estas alteraciones, por lo que la reacción más frecuente cuando nos encontramos bajo efectos del estrés es la ansiedad. Los síntomas de estrés más frecuentes son a nivel cognitivo y fisiológico, dentro del nivel cognitivo tenemos que se presentan síntomas como la preocupación o la dificultad para tomar decisiones, así como a nivel fisiológico donde los

síntomas son fumar o comer en exceso, taquicardias, malestar estomacal, todo lo mencionado anteriormente son una parte de la variedad de síntomas que se pueden presentar.

1.4.4 Consecuencias del Estrés Laboral

El estrés es una respuesta normal del cuerpo a situaciones amenazantes. Sin embargo, cuando el estrés se vuelve crónico, puede tener consecuencias negativas en la salud física y mental (Morote, 2019).

Por otra parte, Delgado (2012) menciona que el estrés laboral puede provocar alteraciones en el funcionamiento del sistema nervioso, que pueden afectar al cerebro esta alteración puede ser fisiológica que se manifiesta en la liberación de hormonas del estrés o psicológica, que se evidencia en los cambios del comportamiento y pensamiento, estos cambios pueden ser: preocupación excesiva, sensación de confusión, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control y frecuentes olvidos.

El mantenimiento de los efectos negativos del estrés puede provocar trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: Ansiedad, trastorno del sueño, adicción a drogas y alcohol, depresión. Es evidente que el estrés en el trabajo puede tener un impacto negativo en la satisfacción laboral de los empleados, incrementando el riesgo de accidentes laborales, enfermedades y absentismo.

1.5. Manejo del Estrés

1.5.1. Importancia del Manejo del Estrés

Según, Moadel (2019) la constante activación de las hormonas del estrés afecta a varios órganos en todo el cuerpo, la prolongada elevación de cortisol (hormona del estrés) inhibe el sistema inmunitario, por lo cual llega a disminuir la capacidad del organismo para combatir infecciones. Cuando se da este desequilibrio de las hormonas del estrés, se puede ver afectada la presión arterial, el funcionamiento de la tiroides, los niveles de azúcar en la sangre

etc. Siendo esto una afección al organismo dado que puede aumentar el riesgo de contraer lo que son enfermedades graves tales como una insuficiencia cardiaca o un ataque cerebral que termina siendo un derrame que pone en un alto riesgo la vida de la persona.

1.5.2. Medidas de Prevención y Reducción del Estrés Laboral

Por otro lado, González (2021) y Hernández (2020) comentan que existen estrategias específicas que pueden ayudar a prevenir situaciones de estrés en el trabajo, las cuales son:

Mediante capacitaciones, es importante informar a los trabajadores sobre el estrés laboral. Esto les permitirá reconocer a tiempo los síntomas y tomar medidas adecuadas para abordarlo. Cambiar hábitos negativos en la vida cotidiana puede ser fundamental para reducir el estrés y mejorar nuestra salud mental.

Para poder reducir el estrés, García (2009) menciona unas estrategias que podrían ayudar a regular los niveles de estrés laboral:

Mantener un horario constante de sueño, acostándose y levantándose a la misma hora, contribuye a un descanso reparador 7 a 8 horas de sueño diario son recomendadas.

Evitar actividades estimulantes antes de dormir, como cenas copiosas o uso prolongado de dispositivos electrónicos. En cambio, se considera leer, tomar una infusión relajante o escuchar música tranquila.

Establecer rutinas y horarios para las actividades diarias, la organización reduce la sensación de agobio y permite una mejor gestión del tiempo. El ejercicio regular libera endorfinas, y va mejorando el bienestar, a su vez realizar respiración profunda, meditación, yoga o masajes para aliviar la tensión.

También se podría consumir alimentos ricos en vitamina C, como pimientos rojos, naranjas y kiwi. Controlar la ingesta de café y otras bebidas con cafeína, ya que pueden aumentar la ansiedad.

Compartir momentos con familia y amigos fortalece los lazos sociales y reduce el estrés, de igual manera sería importante llevar un diario sobre tus emociones puede ser liberador y ayudarte a procesar el estrés. Así como mantener un ambiente propicio para dormir, con una cama cómoda y una habitación oscura.

Otra estrategia es el evitar el consumo de estimulantes como también evitar el consumo de drogas como el tabaco y el alcohol. Dado que el procrastinar está relacionado con el desgaste profesional por un nivel de estrés, cabe hacer énfasis que el procrastinar no es malo si está dentro de un tiempo razonable como puede ser de dos a cuatro horas el cual ayuda a conseguir una mejor salud general, el problema se genera cuando es por tiempos muy prolongados (Brito, 2018).

Dentro de las estrategias para reducir los niveles de estrés laboral está el mejorar las relaciones sociales dentro del trabajo dado que esto es una de las fuentes más importantes de satisfacción o insatisfacción el cual va a generar una respuesta positiva o negativa de la persona dentro del entorno laboral.

1.6. Causas del Estrés Laboral

Según, Angulo (2020) y Aucapiña (2021) el estrés laboral puede darse por distintas causas, detonando en estrés laboral. A, continuación varios factores:

-Factores Basados en la Propia Tarea

Son tareas asignadas que demandan realizar un trabajo desmedido, el cual son demasiadas tareas que no se pueden definir con claridad, por lo cual el trabajador no puede

alcanzar a adaptarse a el puesto de trabajo, disminuyendo su rendimiento y siendo insuficiente para alcanzar a cumplir con los objetivos de la organización.

-Estilos de Dirección Inapropiado

Se da cuando existe una carencia de liderazgo por parte de la organización, el no tener los objetivos claros y establecidos, generan que el trabajador no siente seguridad, porque se puede dar que le dan más responsabilidades de las que ya tiene, o aún peor siendo el caso de que las tareas asignadas no tienen coherencia con las responsabilidades previamente designadas, creando así una falta de dirección total en el trabajador.

-Horario de Trabajo

A lo largo de la jornada de trabajo no existen pautas o descansos, dado que el trabajo dura más de las ocho horas previamente establecidas, existen cambios constantes en las horas de trabajo, no hay reconocimiento por las horas extras de trabajo, por lo cual no permite en el trabajador llevar su vida cotidiana afectado su relación con la familia y en su parte social.

-La Información y Comunicación

Dentro del trabajo la comunicación con sus compañeros es estricta, por lo cual dificulta desenvolver una buena comunicación, afectado la transmisión de la información, aquí también se ve una afección entre los jefes y los trabajadores dado que es muy vertical, evitando una apertura para aclarar la información.

-La Participación de los trabajadores

Cuando el trabajador no se siente tomado en consideración por una baja participación en la organización, genera una baja de expectativas y control sobre su propia capacidad laboral.

-Relaciones interpersonales y grupales

Entendido que el ambiente laboral es de carácter social, debe existir buenas relaciones humanas, puesto que, si no se da buenas relaciones, los trabajadores no se van a sentir cómodos con sus compañeros, por una falta de interacción, generando esto situaciones de estrés, que pueden afectar el estado mental del trabajador.

1.6.1 Estresores

Los estresores son factores o situaciones que provocan estrés en una persona. Estos elementos pueden desencadenar respuestas físicas, emocionales o mentales que afectan el equilibrio y el bienestar general (Comín, 2007). En el contexto del estrés laboral, por ejemplo, los estresores pueden incluir:

Carga de trabajo excesiva: Tener demasiadas tareas o responsabilidades para el tiempo disponible puede generar estrés.

Falta de control: La sensación de no tener control sobre las situaciones laborales o las decisiones puede ser estresante.

Ambigüedad en las funciones y responsabilidades: Cuando las expectativas y roles no están claros, puede generar ansiedad y estrés.

Conflictos interpersonales: Las tensiones o conflictos con colegas, supervisores u otros miembros del equipo pueden ser estresantes.

Falta de apoyo social: La ausencia de apoyo emocional o social en el entorno laboral puede aumentar el estrés.

Presión de tiempo: Tener plazos ajustados y la urgencia constante puede ser un estresor significativo.

Inseguridad laboral: La preocupación por la estabilidad laboral o la falta de perspectivas a largo plazo puede generar estrés.

Falta de reconocimiento: La falta de reconocimiento o recompensa por el trabajo bien hecho puede contribuir al estrés.

Entorno físico no saludable: Condiciones de trabajo inseguras o poco saludables también pueden actuar como estresores.

Desafíos personales: Los problemas personales que afectan a alguien fuera del trabajo también pueden contribuir al estrés laboral (Lastre, 2018).

Es importante tener en cuenta que la percepción individual de los estresores puede variar, y lo que puede ser estresante para una persona puede no serlo para otra. Además, la gestión del estrés implica no solo abordar los estresores externos, sino también desarrollar estrategias para manejar las respuestas al estrés de manera más efectiva.

1.6.2 Tipos de Estresores

Para los autores Comín et al. (2007) los tipos de estresores sociales son: Factores laborales, familiares y personales.

Factores Laborables

Dentro de los factores laborables, se encuentran los factores físicos: Iluminación, ruido, temperatura.

Cuando existe un exceso en la iluminación puede provocar fatiga visual, lo cual dificulta la concentración, esto puede conducir a errores al momento de realizar tareas que requieren de precisión como leer o la realización de trabajos manuales, lo que puede llevar a errores, pérdida de tiempo al momento de realizar actividades y un mayor nivel de estrés. Además, el exceso de ruidos muy fuertes y continuos pueden provocar una serie de efectos negativos en la salud y el rendimiento de los trabajadores porque no se permite una buena comunicación entre ellos, por lo cual es importante que se informe a los trabajadores de los

riesgos que están asociados con la exposición al ruido y que medidas pueden tomarse para protegerse. Por otro lado, la temperatura en el puesto de trabajo es un factor muy importante, dado que de él depende la productividad y el bienestar de los trabajadores, por lo que debería de existir un equilibrio en la temperatura del lugar de trabajo dado que puede existir una temperatura muy alta o una temperatura muy baja, los cuales son muy importantes en la producción de accidentes laborales.

Temperatura alta: El exceso de temperatura puede producir somnolencia, lo que requerirá aumentar nuestro estado de alerta, por ejemplo, fabricantes de cemento.

Temperatura baja: La exposición a bajas temperaturas puede producir una limitación importante en las tareas manuales, por ejemplo, construcción de obras públicas (Cliverello, 2022).

Factores familiares

Según, Moadel (2019) al momento de que el trabajador esta absorbido por el trabajo, puede provocar que tenga dificultades para estar tranquilo y desconectarse del trabajo, lo cual puede provocar que esta intranquilidad o nivel de tensión elevado a su familia, siendo esto una afección en las relaciones familiares, estos estresores pueden ser: Relaciones conyugales, Relaciones con los hijos, Convivencia con ancianos, Cuidado de personas enfermas.

Relaciones Conyugales

Cuando existe una relación conyugal va a existir que dentro de esta convivencia se den problemas de mayor o menor importancia, pero al momento que los dos miembros de la pareja trabajan, los problemas pueden ser más recurrentes, dado que hay más factores que pueden influir en la relación.

Los problemas que pueden influir en la relación cuando ambos miembros trabajan incluyen el tener distintos horarios laborales, el cuidado de los hijos, las tareas domésticas, y lo que es la administración de la economía.

Relaciones con los Hijos

Se puede mencionar que cuando existe mucho enfoque en dedicarle tiempo al trabajo, los padres descuidan las relaciones con los hijos, dado que al terminar la jornada laboral y llegar cansados, no se le puede dedicar el tiempo suficiente en escuchar los problemas que pueden afectar a los hijos, el hablar y jugar con ellos pasa a segundo plano, por lo que esto trae como consecuencias que las relaciones con los hijos se enfríen y así provocando conflictos en el dialogo de padres e hijos (Pérez, 2022).

Convivencia con Ancianos

Al momento de que el trabajador tiene una persona mayor en su núcleo familiar, se puede perder la intimidad familiar, dado que la persona mayor puede necesitar de atención y ciertos tipos de cuidados constantes, lo cual puede limitar las actividades del trabajador con su familia. Siendo esto un estresor por lo que el trabajador debe atender a la persona mayor.

Cuidado de Personas Enfermas

Al tener en el núcleo familiar una persona enferma, puede ocasionar que el ritmo de vida sea agotador, de manera que el trabajador deja en segundo plano a su familiar por la asistencia y cuidado de la persona enferma, lo cual produce altos niveles de tensión en el trabajador esto más el estrés del trabajo, genera que muchas de las veces el cuidador termine enfermándose por la carga de su trabajo y su familia.

Relación con Familiares Desempleados

Dentro del núcleo familiar existen miembros que han perdido su trabajo, el cual se vuelve un conflicto para el trabajador porque el convivir con estas personas puede llegar a ser insoportable, ya que el peso que genera el estar desempleado genera un malestar generalizado en todos los miembros, y gracias a estas situaciones genera ambientes de tensión que no permiten relajarse a el trabajador, dado que este problema puede estar presente en el trabajador en su jornada laboral e incluso en momentos que son de ocio (Preciado, 2021).

Factores Personales

La personalidad es un conjunto de características que definen como es una persona a la hora de expresar como se siente, piensa y actúa, por lo cual es importante conocer la personalidad de la persona antes que ingrese a una empresa, porque esto ayuda a evaluar su compatibilidad con la cultura de la empresa, o también poder tener conocimiento sobre su capacidad para cumplir con las funciones de un puesto, por lo cual es necesario e importante conocer la personalidad del candidato para que sea más sencillo para el empleador tomar una decisión sobre quien es el candidato más adecuado para un puesto específico de trabajo (Muñoz, 2020).

Dentro de la personalidad Comín (2007) comenta que existen unas formas de comportamiento llamadas patrones de conductas, aquí se mencionan dos tipos: el patrón de conducta tipo A y patrón de conducta tipo B.

En los patrones de conducta tipo A, son los que estar conformados por personas que son competitivas, agresivas y ambiciosas, las mismas que son más propensas a sufrir estrés y ansiedad dentro del trabajo. Por otro lado, en los patrones de conducta tipo B, se encuentran las personas que no son agresivas, tienen un nivel bajo de ambición y competición, prefieren

el trabajo en equipo, por lo cual son más propensas a ser relajadas y disfrutar dentro del trabajo.

1.7 Estrés y Cultura Organizacional

Para el autor Charón Durive (2007) una cultura abierta permite a los integrantes de la organización, ciertas conductas e inhibe otras, lo cual genera una mayor participación de los miembros, también hace un énfasis en que cuando la cultura laboral es abierta fomenta a la comunicación y el respeto entre los miembros de la organización. Dicha cultura abierta permite que los empleados se puedan sentir libres de expresar sus ideas, motivando a que las personas se sientan comprometidas y responsables con la empresa, generando así una organización dirigida hacia el éxito.

No obstante, Valderrabano et al. (2007) destacan que el conjunto de experiencias, creencias y valores personales en una organización controla la dinámica de las interacciones entre los trabajadores y su entorno, pudiendo generar impactos tanto positivos como negativos. Este conjunto se desglosa en tres componentes esenciales: el clima organizacional, las normas y los valores.

Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y social que existe en una organización, influenciando la forma en que los empleados perciben y responden a su entorno laboral. Este ambiente se construye a través de una combinación de factores, como la cultura organizacional, las políticas de la empresa, las relaciones interpersonales, el liderazgo y las condiciones de trabajo (Quinto, 2022). Aquí hay algunos aspectos clave del clima organizacional:

La cultura influye directamente en el clima. La cultura define los valores, creencias y comportamientos aceptados dentro de la organización. Un clima positivo suele estar alineado con una cultura organizacional saludable.

La calidad de la comunicación interna tiene un impacto significativo en el clima. La transparencia, la apertura y la efectividad en la comunicación contribuyen a un clima positivo.

El estilo de liderazgo influye en cómo los empleados perciben el ambiente laboral. Un liderazgo efectivo, que fomente la confianza y el desarrollo, puede mejorar el clima organizacional.

La calidad de las relaciones entre colegas y entre empleados y supervisores es fundamental. Un ambiente donde hay respeto, apoyo y colaboración tiende a tener un clima más positivo.

El reconocimiento por el buen desempeño y la existencia de sistemas de recompensas justos pueden afectar positivamente el clima laboral.

Las políticas relacionadas con la contratación, el desarrollo profesional, la evaluación del desempeño y la equidad salarial también impactan en el clima organizacional.

La capacidad de los empleados para equilibrar sus responsabilidades laborales y personales contribuye al clima organizacional. (Iglesias, 2022).

Evaluar y mejorar el clima organizacional es crucial para mantener un entorno laboral saludable, motivador y productivo. Las organizaciones suelen realizar encuestas de clima organizacional para obtener retroalimentación de los empleados y tomar medidas para abordar áreas de mejora. Un clima organizacional positivo está asociado con niveles más altos de satisfacción laboral, compromiso de los empleados y rendimiento general de la organización.

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

2.1 Objetivo general

Creación de un plan de prevención del estrés en los empleados de la empresa pública de la ciudad de Cuenca

2.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés de los empleados de la empresa pública
- Identificar las causas y consecuencias del estrés
- Proponer un plan de prevención de los niveles de estrés en los empleados de la empresa pública de la ciudad de Cuenca

2.3 Tipo de investigación

El estudio realizado fue una investigación de enfoque mixto, integrando métodos cuantitativos y cualitativos. A través de la recolección de datos y la aplicación de un test, se identificaron los factores presentes en el ámbito laboral que podrían causar estrés y se examinó cómo este afecta al personal.

2.4 Participantes

El proceso de evaluación del estrés laboral en la empresa pública de Cuenca se llevó a cabo administrando un cuestionario a cada empleado a través de Google Forms y de manera presencial. El test aplicado es el "Cuestionario de Problemas Psicosomáticos" (CPP), desarrollado por Hock en 1988 y adaptado por García et al. (2009), diseñado para medir el nivel de estrés al que está expuesto el trabajador, es importante aclarar que, principalmente era una población de 94 empleados, sin embargo, existieron 8 personas que se negaron a realizar, por motivos de falta de tiempo y falta de ganas de colaborar, teniendo claro eso, los 86 empleados representan un gran porcentaje de la plantilla laboral de la organización en estudio.

2.5 Instrumento

El Test de Estrés Laboral se diseñó para determinar el nivel de síntomas de estrés que experimenta un trabajador. Este test utiliza una escala de 1 a 6, abarcando 12 ítems diferentes, donde el participante debe indicar la intensidad de cada síntoma experimentado durante los últimos tres meses. Para interpretar los resultados, se suma la puntuación de cada ítem seleccionado y se categoriza el nivel de estrés del individuo. La escala es la siguiente: sin estrés (12 puntos), estrés mínimo (24 puntos), estrés leve (36 puntos), estrés moderado (48 puntos), estrés alto (60 puntos) y estrés severo (72 puntos).

2.6 Análisis de datos

Para el análisis de datos se usó la herramienta Excel para tabular los datos cuantitativos, y para la información cualitativa se aplicó un grupo focal de 5 personas.

Datos cuantitativos

Los datos cuantitativos se dieron en base a los resultados obtenidos del Test de estrés laboral de Hock “Problemas Psicósomáticos”, para el análisis de dichos datos se usó la herramienta de Excel para tabular los mismos.

Datos cualitativos

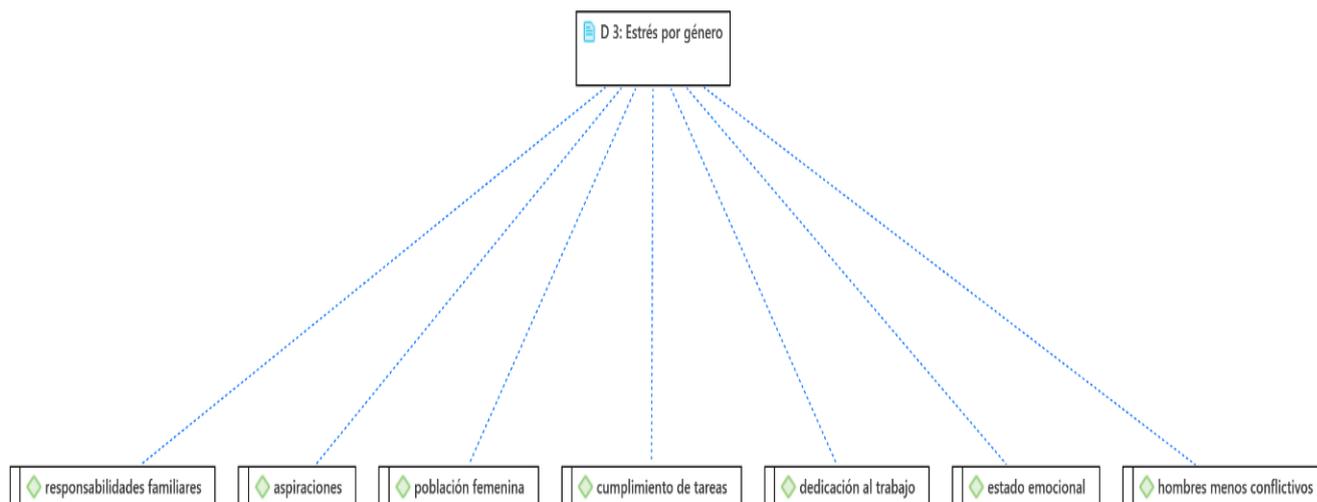
Los datos cualitativos se dieron en base al grupo focal establecido de 5 personas, donde se hizo una recopilación de las respuestas más comunes dentro del conversatorio que se realizó, el cual respondieron a las siguientes preguntas según los resultados obtenidos

Grupo Focal

Pregunta 1: ¿Porque creen que el estrés se presenta más en las mujeres que en hombres según los resultados obtenidos?

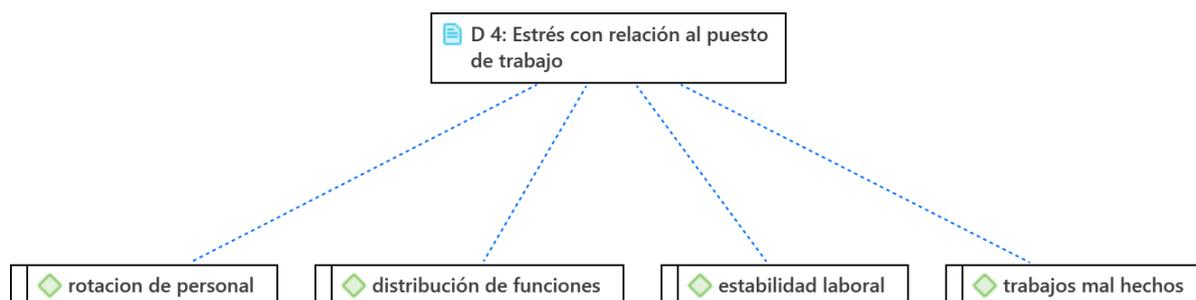
- 1) Porque son más dedicadas al trabajo.
- 2) Porque la mayor población de la empresa está formada por mujeres
- 3) Porque existe mayor responsabilidad con el hogar

- 4) Porque consideran que la parte hormonal, afecta la parte emocional
- 5) Porque los hombres son menos conflictivos



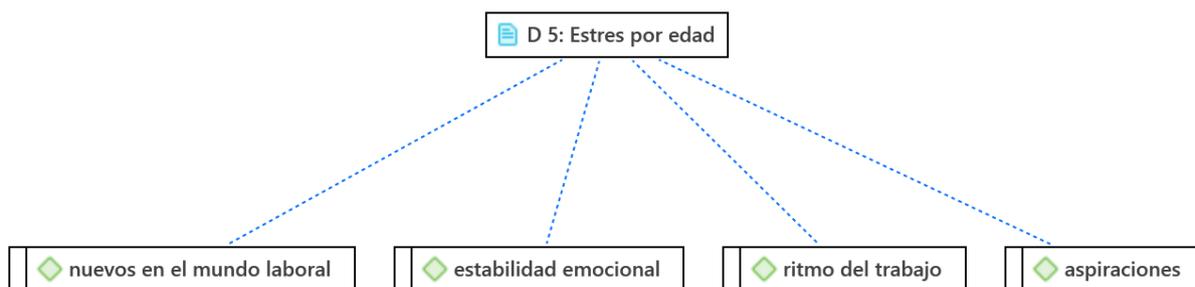
Pregunta 2: ¿Por qué creen que de los participantes uno no presenta estrés y un grupo reducido presentan un nivel mínimo y leve de estrés?

- 1) Porque no están bien distribuidas las funciones entre los funcionarios
- 2) Porque la estabilidad laboral es una constante preocupación y puede presentarse de forma mínima o grave, dado que las únicas personas permanentes son las que tienen nombramiento, de ahí todos son temporales.
- 3) Existe la posibilidad de que tienen un nivel mínimo de estrés porque pasan relajados y no hacen bien su trabajo



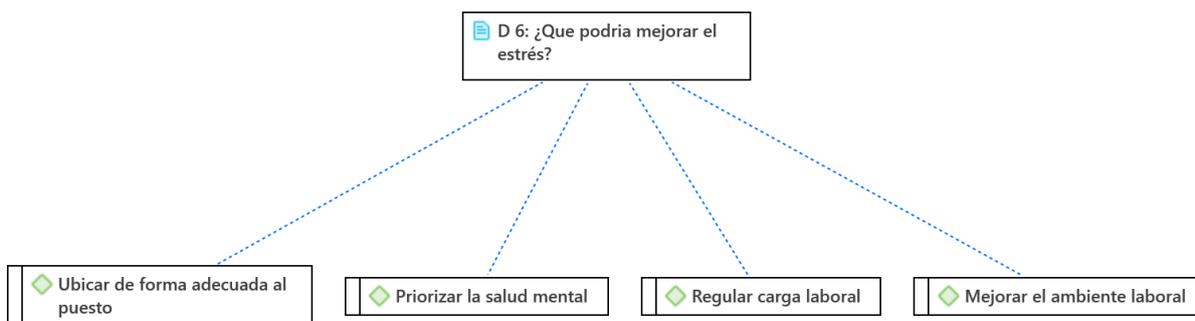
Pregunta 3: ¿Por qué creen que el estrés puede presentar un nivel leve en los jóvenes de 20-30 años?

- 1) Porque tienen menos estabilidad emocional
- 2) Les cuesta aún acostumbrarse a el ritmo de trabajo
- 3) Como son jóvenes aspiran a más y eso les colapsa
- 4) Adecuarse a el mundo laboral



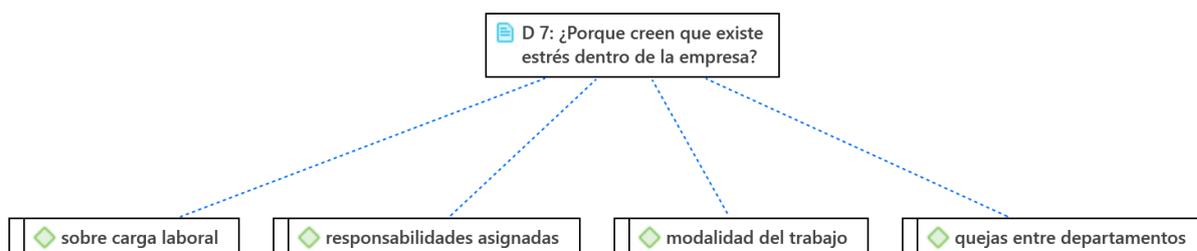
Pregunta 4: ¿Qué es lo que consideran que puede ayudar a mejorar el estrés de la empresa?

- 1) Mejorar el trato con los compañeros
- 2) Regular la carga laboral
- 3) Ubicar bien a la gente según el puesto dentro de los departamentos
- 4) Priorizar la salud mental



Pregunta 5: ¿Por qué creen que existe estrés dentro de la empresa?

- 1) Sobrecarga laboral
- 2) Responsabilidades asignadas
- 3) Modalidad de trabajo
- 4) Ambiente laboral dado que unos departamentos se quejan de que otros departamentos



2.7 Procedimiento

Para la recolección de datos se procedió visitando la entidad pública y coordinando con la directora de talento humano la logística para el envío del test al personal. A través de una solicitud formal de permiso para la aplicación, se obtuvo la aprobación necesaria, la cual permitió avanzar con el proceso de la investigación.

Una vez obtenidos los permisos necesarios, se inició la recolección de datos a través del envío de un test destinado a identificar los síntomas asociados con el estrés. Cada miembro de la empresa completó los test de manera individual, lo que proporcionó una medición de los niveles de estrés a los que podrían estar expuestos.

El objetivo era determinar el grado de estrés que enfrentan los empleados y comprender sus causas y consecuencias. Posteriormente, para enriquecer el estudio, se llevará a cabo un grupo focal seleccionado aleatoriamente para profundizar en los hallazgos.

Basándose en los resultados obtenidos, se propone implementar un plan de prevención del estrés, que será presentado al jefe de Talento Humano para su consideración y posible aprobación.

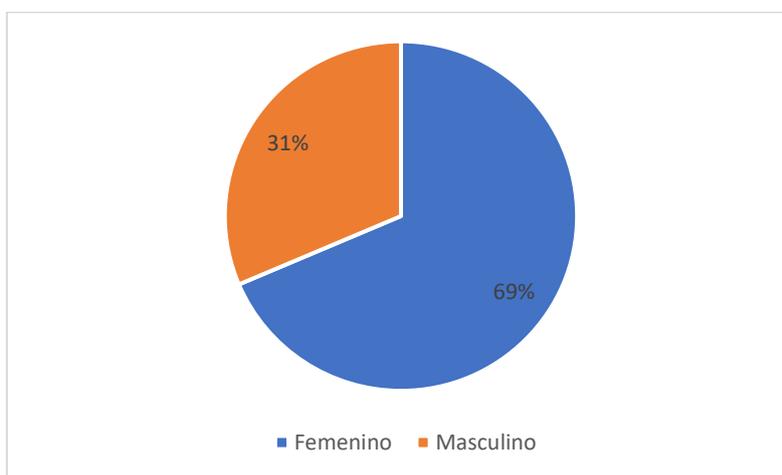
CAPÍTULO 3: RESULTADOS

En este capítulo, se presenta los hallazgos obtenidos a través de las entrevistas realizadas a un total de 86 participantes. Estas entrevistas se centraron en una herramienta de evaluación psicológica: El test de estrés laboral de Hock. El objetivo de estas evaluaciones es identificar y analizar las dimensiones y la prevalencia de estrés en la población estudiada.

3.1 Datos Sociodemográficos

Figura 1

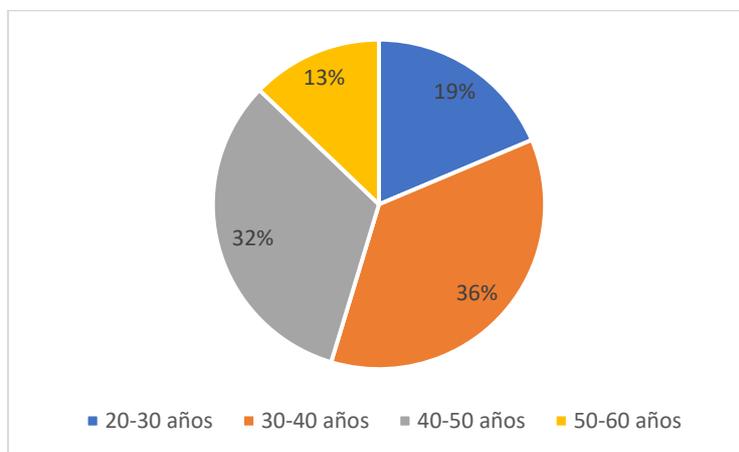
Distribución por Género



Entre los 86 participantes del estudio, encontramos una distribución de género con 27 individuos identificados como masculinos (31.4%) y 59 como femeninos (68.6%). Esta diversidad en la composición de género proporciona una base amplia para el análisis de los resultados del test de estrés laboral “Problemas Psicossomáticos de Hock”.

Figura 1

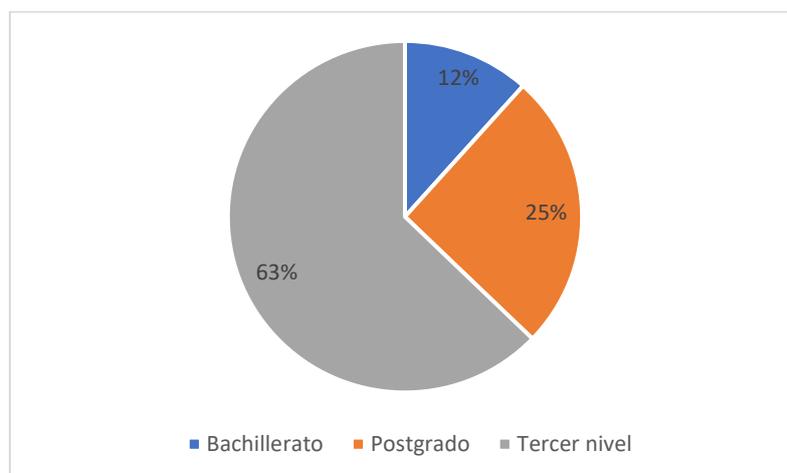
Distribución por Edad



La distribución de los participantes según la edad se presenta de la siguiente manera: 16 individuos entre 20 y 30 años (18.6%), 31 entre 30 y 40 años (36.0%), 28 entre 40 y 50 años (32.6%) y 11 entre 50 y 60 años (12.8%). Esta variabilidad de edades permite analizar cómo los niveles de estrés y burnout pueden variar en diferentes etapas de la vida adulta.

Figura 2

Distribución por Nivel Académico



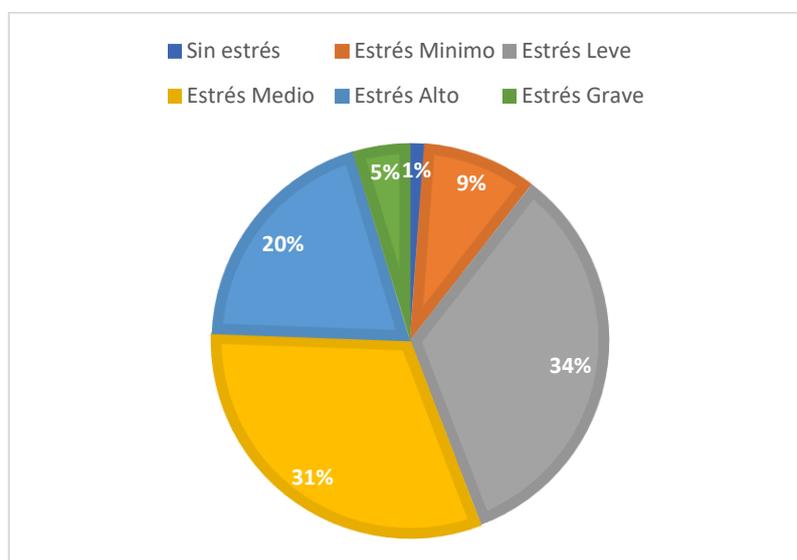
En cuanto al nivel académico de los encuestados, 10 han completado el bachillerato (11.6%), 54 poseen un título de tercer nivel (62.8%) y 22 han alcanzado estudios de postgrado (25.6%). Estos datos ayudarán a entender la relación entre el nivel de educación y la incidencia de estrés y burnout en la muestra estudiada.

3.2 Test de estrés

3.2.1 Análisis General de los Resultados del Test de Estrés

Figura 3

Resultados del Test de Estrés



En este estudio, que contó con la participación de 86 individuos, se observó una distribución variada en los niveles de estrés. Los datos generales muestran que solo 1 persona, equivalente al 1,16% de los participantes, indicó no experimentar estrés. Un nivel mínimo de estrés fue reportado por 8 participantes, representando el 9,30% de la muestra.

La categoría de estrés leve incluyó a 29 personas, constituyendo el 33,72%, lo cual señala que es un nivel de estrés comúnmente experimentado en la población estudiada. Por su parte, un nivel medio de estrés fue reportado por 27 individuos, correspondiendo al 31,40% de los participantes.

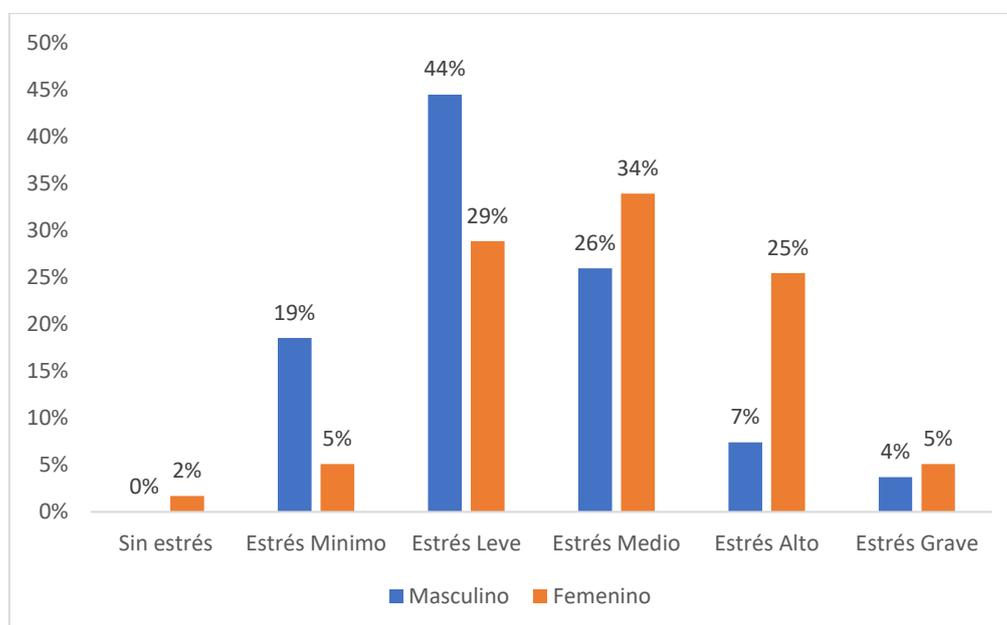
En lo que respecta al estrés alto, 17 personas, o el 19,77%, se encontraron en esta categoría. Finalmente, el estrés grave fue identificado en 4 participantes, lo que supone el 4,65% de la muestra.

Estos resultados indican que una proporción significativa de la muestra, más de la mitad, experimenta niveles de estrés que van de leve a medio. Sin embargo, es preocupante que casi una quinta parte de los participantes sufre de estrés alto. Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar medidas preventivas y estrategias de manejo de estrés para abordar los diferentes niveles de estrés observados y promover una cultura de bienestar en el entorno laboral.

3.2.2 Análisis de los Resultados del Test de Estrés según el Género

Figura 4

Resultados de Estrés por Género



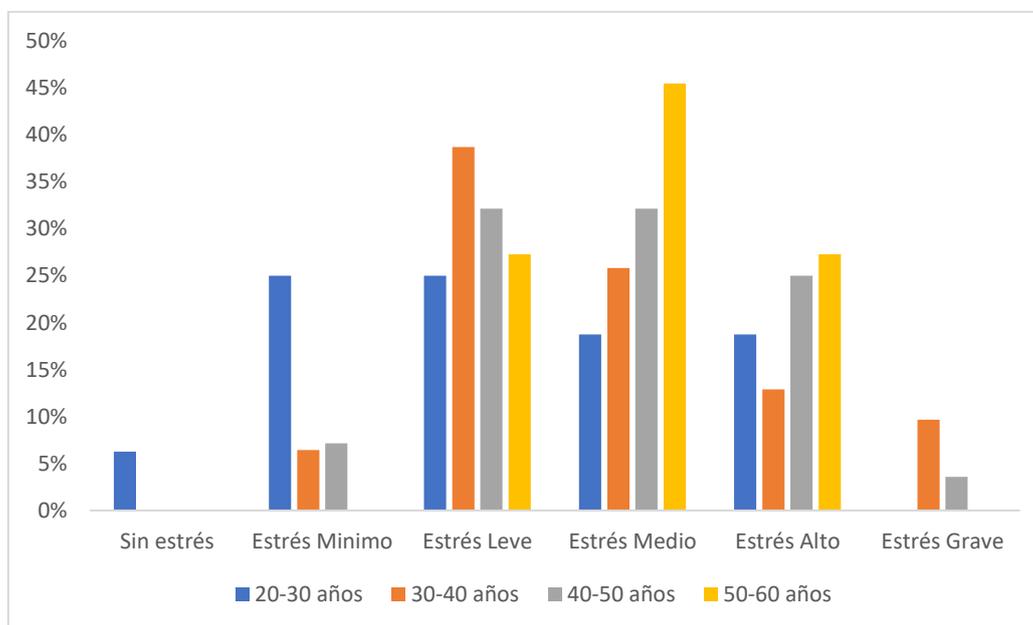
En el análisis de los resultados del test de estrés por género, se observa que, entre los participantes masculinos, la mayoría reporta niveles de estrés que van de Bajo a Moderado, con 7 individuos en cada categoría. Por su parte, las participantes femeninas muestran una

distribución más amplia en los niveles de estrés, con una mayor incidencia en el nivel Moderado, donde 16 individuos se encuentran en esta categoría. Es notable que ninguna persona de género masculino reportó niveles de Estrés Extremo, mientras que 5 participantes femeninos sí lo hicieron.

3.2.3 Análisis de los Resultados del Test de Estrés según la Edad

Figura 5

Resultados de Estrés por Edad



Entre las mujeres participantes, un individuo informó no experimentar estrés, mientras que, en el grupo masculino, no hubo reportes de ausencia de estrés. La categoría de estrés mínimo fue más prevalente en los hombres, con 5 reportes, en comparación con las mujeres, que reportaron 3 casos.

En el estrés leve, más mujeres (17) que hombres (12) indicaron experimentar este nivel de estrés. Esta tendencia se acentúa aún más en el estrés medio, donde las mujeres son mayoría con 20 reportes frente a 7 de los hombres. En el nivel de estrés alto, 15 mujeres indicaron altos niveles de estrés, superando a los hombres, que reportaron solo 2 casos.

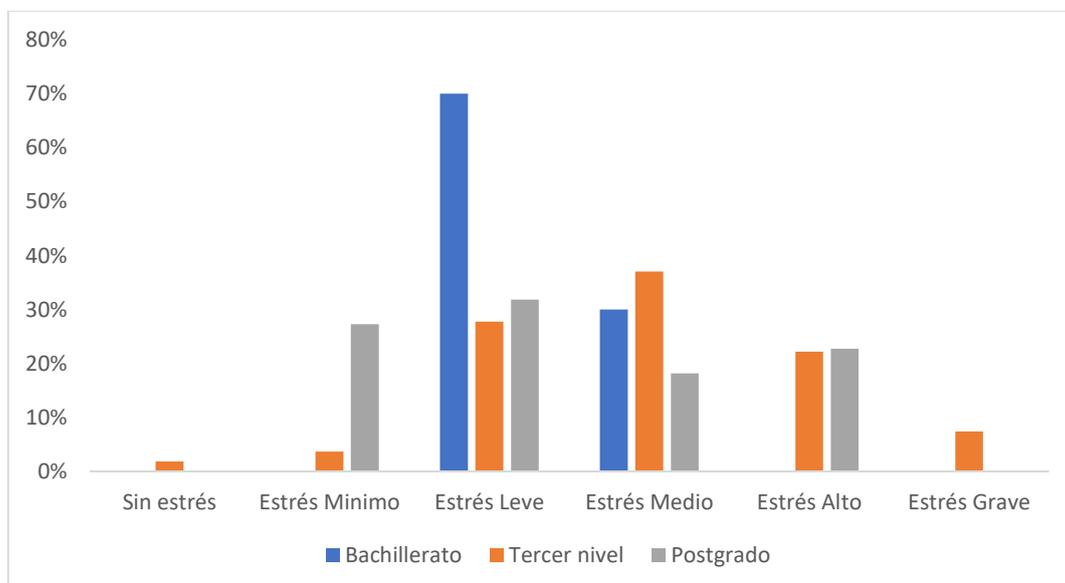
Finalmente, en la categoría de estrés grave, aunque los números son bajos en ambos géneros, las mujeres reportaron 3 casos en comparación con 1 caso reportado por los hombres. Estos datos sugieren que las mujeres en la muestra estudiada pueden estar experimentando niveles de estrés más elevados que sus contrapartes masculinas.

Este patrón de distribución de estrés por género es coherente con otras investigaciones que sugieren que las mujeres pueden estar más expuestas o reportar mayores niveles de estrés debido a factores como el equilibrio entre las responsabilidades laborales y personales, diferencias en el manejo del estrés o la dinámica de género en el lugar de trabajo. Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar específicamente el bienestar de las mujeres en las intervenciones de prevención y manejo del estrés en el ambiente laboral.

3.2.5 Análisis de los Resultados del Test de Estrés según el Nivel de Educación

Figura 6

Resultados de Estrés por Nivel de Educación



Al analizar los niveles de estrés por grupos de edad, los datos muestran tendencias específicas que reflejan cómo el estrés laboral varía a lo largo de la vida laboral. En el grupo

de 20 a 30 años, hay una distribución más equitativa a través de los diferentes niveles de estrés, con una única persona reportando no experimentar estrés y un pequeño número experimentando estrés desde niveles mínimos hasta altos. Esto podría indicar que los individuos más jóvenes están comenzando a enfrentarse a las presiones del entorno laboral, pero aún no han alcanzado los niveles más altos de estrés que podrían acumularse con el tiempo.

Los participantes de 30 a 40 años muestran una mayor incidencia de estrés leve, con 12 reportes en esta categoría, seguido de estrés medio y alto. Esto sugiere que este grupo de edad puede estar en el pico de sus carreras, enfrentando desafíos significativos que incluyen mayores responsabilidades y expectativas, lo que se refleja en mayores niveles de estrés.

En el grupo de 40 a 50 años, los niveles de estrés medio y alto son más prevalentes, con 9 y 7 reportes respectivamente. Además, este es el único grupo que reporta un caso de estrés grave. Esto podría interpretarse como una acumulación de factores estresantes a lo largo de la vida profesional o como la etapa en la que las exigencias profesionales y personales alcanzan su punto más alto.

Finalmente, los participantes de 50 a 60 años reportan una mayor cantidad de estrés medio. La ausencia de informes de estrés grave y la menor incidencia de estrés alto pueden reflejar una etapa en la que la gestión del estrés mejora o las circunstancias de vida permiten una mejor adaptación a las demandas laborales.

DISCUSIÓN

Esta investigación, concentrada en el análisis de los niveles de estrés laboral y en la formulación de estrategias para prevenirlo en una empresa pública de Cuenca, ha arrojado resultados alineados con tendencias globales y estudios recientes en el área del estrés laboral. Se ha identificado una notable prevalencia de estrés entre los empleados, con un porcentaje

significativo de ellos reportando altos niveles de tensión relacionada con el trabajo. Este hallazgo concuerda con estudios como el de Aucapiña (2021), que encontró una incidencia comparable de estrés en sectores públicos, reflejando que el estrés laboral es una preocupación creciente en diversas industrias y regiones.

Además, los resultados sugieren que el estrés laboral tiene un impacto considerable en la eficacia del ambiente de trabajo y la productividad. Estos descubrimientos están en sintonía con las investigaciones de Angulo et al. (2020), que identificaron cómo el estrés afecta negativamente la dinámica laboral y la cooperación en diferentes entornos.

Respecto a la propuesta para la prevención del estrés laboral, este estudio recomienda la implementación de programas integrales de bienestar, enfocados en la gestión del estrés y el fomento de la salud mental y física. La validez de tales programas ha sido respaldada por estudios como el de Cruz et al. (2021), que destacan la importancia de adoptar enfoques proactivos y holísticos para tratar el estrés en el trabajo. Estos programas deberían promover no solo la reducción del estrés, sino también un ambiente laboral enriquecedor, donde el desarrollo personal y profesional de los empleados sea priorizado.

Los resultados de esta investigación enfatizan la urgencia de implementar medidas preventivas y estrategias de intervención temprana para mejorar la calidad de vida en el trabajo y, en última instancia, la eficiencia y el clima organizacional. Es imperativo en el contexto laboral actual, donde el estrés puede influir significativamente en la productividad, la satisfacción laboral y la salud general de los trabajadores, adoptar estas medidas proactivamente.

PLAN DE INTERVENCIÓN

Esta investigación, centrada en el diagnóstico de los niveles de estrés y en la propuesta de un plan de intervención, se ha elaborado a partir de los resultados obtenidos en la

aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral de “Problemas Psicosomáticos de Hock. Para este plan de intervención se propone aplicar “Pausas activas” que consisten en ejercicios que se realizan después de iniciada las actividades laborales, o a la mitad de ella en el mismo lugar de trabajo. Este tipo de actividad física no lleva al trabajador al cansancio porque es leve, de poco impacto y de corta duración. Los ejercicios recomendados en la pausa activa son de relajación muscular, acompañados de movimientos activos simples. Su ejecución dura entre 7 a 10 minutos, en cada lapso de 3 o 4 horas de labores.

Las ventajas que generan las pausas son muchas; entre ellas disminuye el estrés, ayuda al funcionamiento del sistema cardiovascular y respiratorio, favorece el cambio de postura y promueve la integración social. El cual pueda ayudar disminuir los niveles de estrés al cual puedan estar expuestos, dado que es necesario priorizar el bienestar del personal de la empresa. Además, se propone un plan con una serie de objetivos, que se espera se pueda aplicar en un futuro para ayudar a regular los niveles de estrés dentro de la empresa, son los siguientes:

Objetivo 1: Realizar conversatorios sobre hábitos saludables para la disminución del estrés laboral.

-Actividad: Implementar charlas sobre hábitos saludables que disminuyan el estrés en las organizaciones, como capacitaciones sobre el manejo del estrés laboral.

-Responsable: Talento Humano.

-Tiempo: Cada 6 meses.

Objetivo 2: Realizar capacitaciones sobre importancia del mindfulness.

Actividad: Implementar capacitaciones donde se enseñe técnicas de respiración en situaciones de presentar altos niveles de estrés.

-Responsable: Talento Humano.

-Tiempo: Anualmente.

Objetivo 3: Realizar charlas sobre la importancia de mantener una vida saludable.

Actividad: Realizar charlas al personal sobre la importancia de hacer ejercicio para llevar una vida saludable, para priorizar la salud mental.

-Responsable: Departamento médico.

-Tiempo: una vez al año

Objetivo 4: Aplicación de pausas activas en horas del trabajo.

Actividad: Realizar los ejercicios recomendados en la pausa activa que son de relajación muscular, acompañados de movimientos activos simples.

-Su ejecución dura entre 7 a 10 minutos, en cada lapso de 3 o 4 horas de labores.

-Responsable: Departamento médico y Talento Humano.

-Tiempo: Diario.

Este plan de intervención se aplicó a un grupo focal de 5 participantes, de diferente género y edad. El plan no ha sido aplicado aún, por cuestiones de permisos, la persona encargada de otorgar los permisos, salió de la entidad pública por la posesión del nuevo alcalde, dado que por esta razón a resultado más complicado, recibir una respuesta rápida por el nuevo director de talento humano.

CONCLUSIONES

La investigación en la empresa pública de Cuenca ha demostrado que una proporción significativa de empleados enfrenta un elevado nivel de estrés laboral. Este hallazgo resalta la importancia crítica de considerar el estrés laboral en las políticas de salud ocupacional y en la gestión organizacional. Se ha identificado que, más allá de afectar la salud mental de los trabajadores, el estrés laboral incide negativamente en la productividad y el ambiente en el lugar de trabajo.

Los resultados de la investigación indican que la efectividad en la gestión del estrés puede tener un impacto positivo no solo en aliviar la tensión de los empleados, sino también en mejorar la atmósfera general del trabajo. Esto subraya la importancia de estrategias integrales que aborden tanto el bienestar mental como físico de los trabajadores, y que promuevan un ambiente laboral motivador y positivo.

Se observa, además, la necesidad de abordajes personalizados en la gestión del estrés, teniendo en cuenta las variaciones individuales en la respuesta al estrés. Estos enfoques deben considerar la resiliencia personal, las circunstancias de vida de los empleados y las diferencias en sus estilos de trabajo.

La investigación subraya cómo un ambiente de trabajo saludable y equilibrado contribuye significativamente a la reducción del estrés laboral. Aspectos como horarios flexibles, espacios de descanso adecuados y un ambiente cooperativo pueden tener un impacto sustancial en la mejora de la calidad de vida en el trabajo.

En conclusión, los hallazgos de esta investigación iluminan la compleja relación entre el estrés laboral, el bienestar de los empleados y la eficacia organizacional. Resaltan la importancia de adoptar enfoques integrales y personalizados en la gestión del estrés en el ámbito laboral, y sugieren que mejorar el ambiente de trabajo puede ser clave para abordar

eficazmente el estrés laboral y sus efectos asociados. Estos insights son cruciales para guiar futuras políticas y prácticas en la empresa, con el objetivo de mejorar tanto la salud de los empleados como la productividad organizacional.

RECOMENDACIONES

Desarrollar programas que incluyan talleres, sesiones de asesoramiento y actividades de relajación, enfocados en educar a los empleados sobre las causas y técnicas de manejo del estrés.

La empresa debería llevar a cabo evaluaciones regulares del bienestar y los niveles de estrés de sus empleados, mediante encuestas, entrevistas y grupos focales, para monitorear la salud mental y emocional de la fuerza laboral.

Establecer políticas que fomenten un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, como horarios flexibles y la posibilidad de trabajo remoto, al tiempo que se desalienta el exceso de trabajo.

Fomentar un entorno laboral que promueva la colaboración y el apoyo mutuo entre colegas, incluyendo la organización de eventos de team building y el fortalecimiento de un clima organizacional inclusivo y solidario.

Asegurar que los líderes y supervisores estén capacitados para identificar y manejar el estrés laboral, proporcionando apoyo a sus equipos y orientándolos hacia los recursos adecuados.

Basándose en los resultados de la investigación, desarrollar un plan específico de prevención del estrés, que debe ser revisado y aprobado por el departamento de Talento Humano y adaptado a las necesidades de la empresa.

Realizar investigaciones periódicas para evaluar la efectividad de las intervenciones y realizar ajustes según sea necesario. Explorar áreas adicionales relacionadas con el bienestar de los empleados, como la satisfacción laboral y la salud física.

Implementar y reforzar políticas y prácticas que reduzcan el estrés laboral y promuevan un ambiente de trabajo saludable, como la mejora de la calidad de vida en el trabajo, a través de iniciativas como espacios de descanso adecuados.

Proponer estudios futuros para investigar más a fondo las causas del estrés en la empresa y evaluar la efectividad a largo plazo de las intervenciones. Investigar la relación entre el estrés laboral y otros aspectos del bienestar de los empleados, como la satisfacción laboral y el equilibrio entre la vida laboral y personal, para proporcionar una comprensión más profunda y ayudar a diseñar estrategias efectivas para el bienestar de los empleados.

REFERENCIAS

- Andrade, A. (2020). "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESORES DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ANTE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA DEBIDO A LA PANDEMIA DE COVID-19". [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10180>
- Angulo, D. a. (2020). La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. <https://www.efdeportes.com/efdeportes/index.php/EFDeportes/article/download/1617/1250?inline=1>
- Argudo, P. &. (2021). "PREVALENCIA DE ESTRÉS EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE TRES EMPRESAS DEL SECTOR LICORERO DE LA CIUDAD DE CUENCA: POR EFECTO DE LA PANDEMIA COVID 19" [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11193>
- Aucapiña, A. (2021). Propuesta de intervención ante el estrés laboral en el área comercial de la empresa Electro Ofertas de la ciudad de Cuenca [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11477>
- Brito, D. (2018). ESTRES LABORAL Y SU AFECTACIÓN PSICO-FISICA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTRAL DE GESTION OPERATIVA POLICIAL DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (CGOP). ELABORACIÓN DE UNA GUIA PREVENTIVA. [Tesis de

licenciatura,Universida Técnica].

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6090/1/MUTC-000570.pdf>

Charón Durive, Leonardo. (2007). IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Ciencia en su PC, 8.

<https://www.redalyc.org/pdf/1813/181315033009.pdf>

Cliverello, O. a. (2022). Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID-19.

<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/download/4398/863>

Comín, E. a. (2007). EL ESTRÉS Y EL RIESGO PARA LA SALUD. Universidad de Madrid, Madrid. <https://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>

Coronel Villacrés, P. C. (2021). Medición de los niveles de estrés en mujeres embarazadas en el Hospital San Juan de Dios de la ciudad de Cuenca [Tesis de licenciatura,Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional.

<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10572>

Coyago, D. (2022). Depresión, ansiedad y estrés, y su relación con variables sociodemográficas en madres durante la crisis sanitaria en la fundación PACES en el periodo 2020-2021. [Tesis de licenciatura,Universidad del Azuay]. Repositorio

Institucional. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11523>

Cruz N, e. a. (2021). "Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática". Revista Española de Salud Pública.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272021000100187

- Delgado, M. (31 de Julio de 2012). INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Díaz, G. a. (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. https://www.researchgate.net/profile/Helman-Hernandez-Riano/publication/343178375_Relacion_entre_estres_laboral_y_cultura_organizacion_al_en_empleados_del_sector_salud/links/5f1a35b092851cd5fa420722/Relacion-entre-estres-laboral-y-cultura-organizacion-en
- Espinoza, M. a. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. <http://www.ifac.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>
- Fernandes, M. (2020). Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-09732020000200701&script=sci_arttext
- García, J.et al. (2009). Cómo combatir el estrés laboral. Editorial y Producción Arteanima , S.L., 92. https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577125_Como_combatir_el_estres_laboral/links/0fcfd50191646b73dc000000/Como-combatir-el-estres-laboral.pdf
- González, C. a. (2021). Propuesta de intervención ante el estrés laboral en el área comercial de la empresa Electro Ofertas de la ciudad de Cuenca [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11477>

Gutiérrez, ,. Z. (2020). Autoestima y desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/matema/article/download/19346/16204/66607>

Hernández, P. a. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7808651.pdf>

IESS. (sf). Las pausas activas generan ambientes laborales saludables.

https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/las-pausas-activas-generan-ambientes-laborales-saludables/10174?redirect=http%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_st

Iglesias, A. a. (2022). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000601189&script=sci_arttext&tlng=en

Jáuregui, F. (2022). El Estrés Como Causante de Enfermedades Crónicas y su Abordaje Terapéutico [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Repositorio Insitucional. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11634/1/17163.pdf>

Joe Dispenza. (2007). *Evolve Your Brain: The Science of Changing Your Mind*. Health Communications, Inc.

Lastre, A. a. (2018). Estresores laborales en el personal de enfermería de unidades de cuidados intensivo.

<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2449/Estresores%20laborales%20en%20el%20personal%20de%20enfermer%C3%ADa%20de%20unidades%20de%20cuidados%20intensivo.pdf?sequence=1>

- Lisandro Vales. (2012). Sistema endócrino. Manual de bases biológicas del comportamiento humano. <https://www.cse.udelar.edu.uy/wp-content/uploads/2018/10/Manual-de-bases-biolo%CC%81gicas-del-comportamiento-humano.pdf#page=153>
- López, Y. (2014). Estrés, el “gran depredador”. Revista Información Científica, 9. <https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757261019.pdf>
- Moadel, A. et al. (2019). Manejo del estrés (Efectos del estrés y cómo sobrellevarlos). (L. & Society, Editor) https://www.ils.org/sites/default/files/National/USA/Pdf/Publications/PS92S_SP_Managing_Stress2019.pdf
- Morales., K. a. (2019). Medición del nivel del estrés laboral en el personal administrativo de la empresa municipal de aseo de Cuenca (Emac). [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Repositorio institucional. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8842>
- Mori, K. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/107/93>
- Morote, M. (2019). REPERCUSIONES DEL ESTRÉS LABORAL. Universitas Miguel Hernández, España. <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/5695/1/MARTINEZ%20MOROTE%2C%20MARINA%20TFM.pdf>
- Muñoz, S. a. (2020). Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. <https://www.medigraphic.com/pdfs/actpedmex/apm-2020/apms201q.pdf>

- Naranjo, M. (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Revista Educación* 33 (2), 173.
- Navarro Xavier. (2002). Fisiología del sistema nervioso autónomo. *Revista Neurológica*.
- Ochoa, C. (2020). "Estrés, ansiedad y depresión en los trabajadores de una empresa nacional durante la emergencia sanitaria por COVID - 19" [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10519>
- OIT. (2016). Estrés en el trabajo. *Safeday*, 2. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (Febrero de 21 de 2023). OMS. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress#:~:text=Se%20puede%20definir%20el%20estr%C3%A9s,las%20amenazas%20y%20a%20otros%20est%C3%ADmulos>.
- Ortiz Serrano, P. C., & Vázquez Zhuzhingo, E. L. (s.f.). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en los trabajadores del Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca-Ecuador [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9632>
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo (Work stress, origin, consequences and how to combat it). *Daena: International Journal of Good Conscience*. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Patiño, M. &. (2023). DEPRESIÓN, ANSIEDAD Y ESTRÉS EN LOS CONSCRIPTOS, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/12753>

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Salud Uninorte.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci_arttext

Pérez, J. (2022). Estrés laboral y el funcionamiento familiar en empleados de una compañía de construcción del Ecuador.

<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/5111/1/P%C3%89REZ%20ARAUJO%20JOSEPH%20BOLIVAR.pdf>

Preciado, J. (2021). Predominio del estrés laboral según género y edad en el personal administrativo y operativo de la Empresa Pública ECODEP y propuesta de plan de acción.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2625/1/Preciado%20Sol%C3%ADs%20Charding%20Javier.pdf>

Quesada, E. (2015). La sobrecarga laboral y su relación con la presencia de síntomas de estrés laboral en funcionarios de las administraciones zonales del municipio de Quito [Tesis Doctoral, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Institucional.

<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1300>

Quinto, M. a. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/1588/2213>

Rojas, J. a. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162021000100002&script=sci_arttext&tlng=pt

Román García, J., Gelpi Méndez, J. A., Cano Vindel, A., & Catalina Romero, C. (2009).

Cómo combatir el estrés laboral. Editorial y Producción Arteanima, SL., 92.

Valderrabano, M. a. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. NNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 60. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>

Zuñiga, C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores.

Gestión En El Tercer Milenio, 116.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/173>

17/14574

