



Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía, Letras
Y Ciencias de la Educación**

Escuela de Psicología Organizacional

**ESTUDIO COMPARATIVO DEL NIVEL DE
ESTRÉS LABORAL Y SUS FACTORES
PREDOMINANTES, EN LAS AGENCIAS DEL
BANCO DEL AUSTRO: “EL ARENAL, EL VERGEL
Y AV. ESPAÑA”**

**Trabajo de graduación previo a la obtención
del Título de Psicóloga Organizacional**

Autora:

María Mercedes Arizábala Carpio

Director:

Mstr. Mario Moyano Moyano

Cuenca- Ecuador

2017

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada principalmente a Dios por la salud y energía necesaria para culminar con éxito mis objetivos.

A mi abuelo Miguel Carpio Mora que pese a no estar presente físicamente, en mi corazón y pensamientos estuvo a mi lado durante este tiempo.

A mi madre Cecilia Arizábala, abuelita Blanca Carpio y a mi tía abuela Imelda Carpio quienes han sido un pilar fundamental durante el largo de la carrera y en la realización de este proyecto de graduación, quienes con su esfuerzo, dedicación e infinito amor me han alentado a cumplir con esta meta.

A mis hermanos Miguel y María José, a mis sobrinos Juan Alejandro, Camilo Andrés, María Isabella y Julián Emilio, quienes han sido un motor y motivación para cumplir con este objetivo.

A Miguel Cárdenas quién en todo este trayecto supo alentarme sin permitirme decaer ante las dificultades, recordándome en cada paso la fortaleza que me caracteriza al igual que mi capacidad para conseguir todo aquello que me proponga.

Con infinito amor esta tesis está dedicada para ustedes.

AGRADECIMIENTO

A mi familia en general por su apoyo constante e incondicional durante este proceso.

Un agradecimiento especial para el Mstr. Mario Moyano por su paciencia, tiempo, dedicación y guía en la realización de este proyecto.

A mi tribunal Mstr. Isabel Arteaga y Mstr. Paulina Cueva por sus aportes para la perfección de este trabajo de grado.

A mis profesores de la escuela de Psicología Organizacional por sus conocimientos brindados y necesarios tanto para mi vida personal como profesional.

RESUMEN

La presente investigación consiste en la realización de un estudio comparativo del nivel de estrés laboral que sufren los empleados del Banco del Austro, específicamente de aquellos que prestan sus servicios en las agencias “El Arenal, El Vergel y Av. España”, las mismas que se consideran agencias grandes dentro de la ciudad, exceptuando la matriz.

Para esto se realizó una evaluación del nivel de estrés laboral de los empleados de dichas agencias logrando así identificar cuáles son los factores predominantes y su grado de incidencia en el estrés de los colaboradores.

Esto se llevó a cabo mediante la aplicación del cuestionario de medición de estrés laboral (Job Stress Survey), a la totalidad de trabajadores de cada una de las agencias, entre cargos como: jefe de agencia, oficial de oficina, servicios bancarios y cajeros, sumando el total de 30 personas.

Los resultados nos dieron datos significativos en cuanto a estrés laboral en la agencia Av. España frente a las dos agencias con las que se comparó, con un puntaje de Pc de 60 en el índice de estrés laboral según el 53% de los empleados cuyo factor predominante resultó ser la falta de apoyo de la organización en el que el 53% de los empleados puntúan con un Pc de 60, estando este considerado como un rango alto dentro de esta escala.

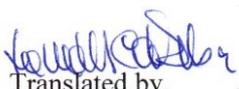
Palabras clave: Estrés laboral, factores predominantes, grado de incidencia, salud física y psicológica, falta de apoyo de la organización.

ABSTRACT

This research deals with a comparative study of work-related stress level suffered by the employees of *Banco del Austro*; specifically by those that render their services in *El Arenal, El Vergel and Av. España* branches, considered the largest agencies within the city, except for its main office. Therefore, an evaluation of the level of work-related stress of these agencies employees was carried out, identifying which are the predominant factors and their degree of incidence in their level of stress. This was done by applying the Job Stress Survey questionnaire to all workers in each of the agencies, including employees in positions such as Head of agency, Bank Officers, Customer Service and cashiers services; totaling 30 people. The results showed significant data regarding work-related stress in the *Av. España* agency compared to the other two agencies with a 60 Pc score in labor stress index according to 53% of employees. Their predominant factor was the lack of support from the organization in which 53% of employees scored a 60 Pc, representing a high rank within this scale.

Keywords: Work-Related Stress, Predominant Factors, Degree of Incidence, Physical and Psychological Health, Organization Lack of Support.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
MARCO TEÓRICO	8
METODOLOGÍA	28
Misión	30
Visión	30
Valores	30
ANÁLISIS ESTADÍSTICOS Y RESULTADOS	36
AGENCIA AV. ESPAÑA	36
AGENCIA EL ARENAL	41
AGENCIA EL VERGEL	46
RESULTADOS GENERALES	51
DISCUSIÓN	55
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
Bibliografía	61
ANEXOS	64

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Repercusiones físicas	20
Tabla 2 Técnicas de intervención	23
Tabla 3 <i>Resultados individuales de las personas que mide la escala del índice de estrés laboral a manera global JS-X.</i>	36
Tabla 4 <i>Resultados individuales de las personas que mide la escala de presión laboral JP-X.</i>	37
Tabla 5 <i>Resultados individuales de las personas que mide la escala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X</i>	37
Tabla 6 Resultados promedio de la escala de índice de estrés laboral JS-X	38
Tabla 7 Resultados promedio de la subescala de índice de presión laboral JP-X..	39
Tabla 8 Resultados promedio de la subescala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X	40
Tabla 9 Resultados individuales de las personas que mide la escala del índice de estrés laboral a manera global JS-X.	41
Tabla 10 Resultados individuales de las personas que mide la escala de Presión laboral JP-X así como las subescalas JP-S (Severidad) y JP-F (Frecuencia).....	42
Tabla 11 Resultados individuales de las personas que mide la escala de índice de falta de apoyo de la organización. LS-X así como sus subescalas LS-S (Severidad) y LS-F (Frecuencia).	42
Tabla 12 Resultados promedio de la escala de índice de estrés laboral JS-X	43
Tabla 13 Resultados promedio de la subescala de índice de presión laboral JP-X	44
Tabla 14 Resultados promedio de la subescala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X	45
Tabla 15 Resultados individuales de las personas que mide la escala del índice de estrés laboral a manera global JS-X	46
Tabla 16 Resultados individuales de las personas que mide la escala Presión Laboral de la organización. JP-X.....	47
Tabla 17 Resultados individuales de las personas que mide la escala de índice de falta de apoyo de la organización. LS-X.....	47
Tabla 18 Resultados promedio de la escala de índice de estrés laboral JS-X	48
Tabla 19 Resultados promedio de la subescala de índice de presión laboral JP-X	49
Tabla 20 Resultados promedio de la escala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X	50
Tabla 21 Resultados generales de las escalas de índice de estrés laboral de las tres agencias.....	52
Tabla 22 Resultados generales de las escalas de índice de presión laboral de las tres agencias.....	52
Tabla 23 Resultados generales de las escalas de índice de falta de apoyo organizacional de las tres agencias.....	52

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Resultados promedio de la escala de índice de estrés laboral JS-X	38
Figura 2 Resultados promedio de la subescala de índice de presión laboral JP-X	39
Figura 3 Resultados promedio de la escala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X	40
Figura 4 Resultados promedio de la escala de índice de estrés laboral JS-X	43
Figura 5 Resultados promedio de la escala de índice de presión laboral JP-X	44
Figura 6 Resultados promedio de la escala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X	46
Figura 7 Resultados promedio de la escala de índice de estrés laboral JS-X	49
Figura 8 Resultados promedio de la escala de índice de presión laboral JP-X	50
Figura 9 Resultados promedio de la escala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X	51
Figura 10 Resultados generales de las tres escalas: Índice de estrés laboral, Índice de presión laboral e Índice de falta de apoyo de la organización.....	53

MARCO TEÓRICO

Hoy en día es importante que las empresas conozcan la situación en la que se encuentran sus trabajadores ya que esto directamente incidirá en la productividad de los mismos, es decir, aquellos que se sientan satisfechos con su trabajo rendirán mejor en sus actividades habituales frente a aquellos que no se encuentre satisfechos o estén bajo los efectos de “estrés laboral”, por lo cual es necesario estar al tanto de cuáles son las condiciones de trabajo de sus colaboradores. Es por esta razón que en la presente investigación se busca realizar un estudio de los niveles y factores predominantes de estrés laboral en los trabajadores de la institución, pues como se sabe esta problemática es básicamente un mecanismo de nuestro organismo frente a una situación que puede resultar amenazante. Con el paso de los años se ha notado el incremento del uso de esta palabra de forma habitual dentro del día a día de las personas, en los cuales muchos de los casos se la utilizada sin tener conocimientos más profundos de su significado real, así como de cuáles son las consecuencias que se generan si esto no se maneja de forma apropiada u oportuna.

Es por esto que se ahondará mucho más en el tema, permitiéndonos a la larga conocer y sobretodo tener claro cuáles son las causas, aquella diferencia entre tipos de estrés en cuanto al tiempo y la forma de reaccionar a este, y por supuesto se conocerá también las consecuencias que se pueden generar a raíz de esta problemática que resulta cada vez más común y de mucho interés para las personas independientemente del contexto laboral en el que se desenvuelven.

Expuesto esto, es esencial iniciar el desarrollo de este tema con las definiciones más importantes de lo que se refiere esta problemática. Para obtener esto a lo largo de los años

se han realizado diversas investigaciones permitiendo tener una definición clara de lo que se trata el estrés laboral.

Uno de los principales investigadores de este tema y quien introdujo el termino dentro del área de la salud fue Seley quien define al estrés como una respuesta no concreta por parte del organismo ante una situación que le resulta amenazante a un individuo, es así como concluye que el estrés “se manifiesta por un síndrome específico, consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico. Así, el estrés tiene su forma y composición característica pero ninguna causa en particular”. (Seley, 1926)

A raíz de esto el tema empieza a resultar bastante interesante para los investigadores y profesionales de la salud, pues notaron la influencia de esta situación en las reacciones tanto físicas como psicológicas de las personas ante diversas situaciones a las que pueden enfrentarse, y es por esto que se reestablecen nuevas y cada vez más actuales definiciones a cerca del estrés.

Siendo así para (French, 1982) el resultado de la falta de ajuste persona-ambiente, la cual produce tensión psicológica y trastornos físicos relacionados con el estrés.

El “Estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos. Y pone en peligro su bienestar” (Folkman & Lazarus, 1986, pág. 54)

Para (Colligans & Higgins, 2015) el estrés se define como el cambio en el estado mental o físico de una persona en respuesta a situaciones (estresores) que representan un desafío o una amenaza.

Teniendo claro que esencialmente el estrés se trata del proceso de reajuste que vive una persona ante diferentes situaciones que pueden afectar su equilibrio físico y mental se entiende esto como un proceso de sobreesfuerzo que vive el organismo ante cierto contexto debido a la presencia de distintos factores que pueden producirlo, a los cuales se los define como estresores, los mismos que son agentes que estimulan o activan la respuesta del organismo ante diversas situaciones consideradas como una amenaza para nuestro bienestar.

Los factores estresantes son diversos, entre los cuales se pueden mencionar. (Instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del estado., 2016)

- **Psicosociales** (mentales y sociales).
- **Bioecológicos** (función orgánica y medio ambiental).
- **Personalidad** (manejo de ansiedad/distrés).

Los factores psicosociales se lo puede definir como “El resultado de una interacción entre el comportamiento social y la manera en que nuestros sentidos y nuestra mente interpretan éstos comportamientos”.

En otras palabras, el estrés se determina de acuerdo al significado que le damos a las situaciones que enfrentamos en nuestras vidas, por ende nuestros patrones de reacción son diferentes y por supuesto el nivel de estrés también variará de una persona a otra.

En cuanto a los factores biológicos, estos son aquellos que se originan de cualquier actividad derivada de nuestras funciones normales y anormales de nuestro organismo y aquellos que surgen desde nuestro ambiente físico y ecológico. ” (Instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del estado., 2016)

- **Biológicos:** Enfermedades causadas por virus, deficiencias alimenticias, sustancias tóxicas, respuestas primarias como hambre, sed, dolor, etc.

- **Actividad física:** Estos estresores son aquellas actividades que demandan al cuerpo mayor cantidad de energía para realizar un esfuerzo.
- **Ambientales:** Condiciones de nuestro medio físico que generan una reacción estresante, como el calor, frío en exceso, ruido, contaminación, etc.

Por último aunque no menos importante se encuentran los factores de personalidad, los cuales “se originan desde la dinámica del propio individuo, la percepción de sí mismo y el significado que le asigna a las situaciones estresantes, que se manifiestan en actitudes y comportamientos de riesgo que resultan en alteraciones psíquicas y somáticas. Por ésta razón algunas personalidades son más propensas al estrés que otras” (Instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del estado., 2016)

Dentro de las tipos de personalidades encontramos las siguientes:

- **Personalidad tipo A:** Es un estilo de personalidad que por lo general resulta en un tipo de estrés negativo. Éstas personas se caracterizan por ser impacientes, presionadas por el tiempo, un alto sentido de urgencia, un nivel alto de exigencia, hacen más de una cosa a la vez, hablan fuerte y rápido, hostilidad, etc. Son propensos a sufrir enfermedades cardíacas.
- **Personalidad tipo B:** Es un estilo de comportamiento opuesto a la personalidad mencionada anteriormente, por lo general las personas con rasgos de tipo B son relajadas, no se sienten presionadas por el tiempo, se plantean objetivos que se ajustan a sus capacidades, confiables, pacientes, se siente a gusto realizando una sola actividad.

Como se mencionó anteriormente además de la existencia de causas tanto situacionales como personales, no podemos dejar de lado la explicación breve de lo que se refiere a ámbitos o factores que pueden ser causantes de estrés, entre estos encontramos

lo que refiere a el área familiar, área laboral, social y por supuesto personales, pues en estos espacios son en los que generalmente se desenvuelve un individuo.

1. Ámbito Familiar. Es el entorno más delicado como causa de estrés, debido a la implicación emocional que suponen los conflictos familiares.

- Excesivo ruido en el entorno familiar que a la larga ocasiona un ambiente alterado.
- Alteraciones en la relación de pareja.
- Problemas de salud de algún miembro de la familia.
- Problemas con los hijos.
- Cuidado de algún familiar, generalmente adultos mayores con enfermedades mentales y físicas.

2. Ámbito Laboral. Éstos agentes estresantes tienen repercusiones en la salud y bienestar de las personas, influyen en su nivel de productividad y rendimiento.

- Las características del contenido del trabajo.
- La experiencia propia del trabajador.
- Las relaciones interpersonales (mal ambiente laboral) y acoso laboral.
- Los factores relacionados con el desarrollo profesional.

3. Ámbito social. Son aquellas situaciones que están estrechamente relacionadas con el tipo de vida del individuo.

- Vivir en zonas de mucho ruido y contaminación.
- Dificultad para acceder a servicios públicos.
- Vivir en una zona conflictiva, con muchos delitos, consumo o tráfico de drogas, pandillas agresivas, etc.
- Formar parte de procesos judiciales.

4. Ámbito personal. En éste ámbito la personalidad del individuo juega un papel importante; rasgos como el perfeccionismo, la introversión, la competitividad, la agresividad o la inseguridad suponen una mayor propensión a padecer estrés.

- Modificaciones o cambios en la forma de vida (enfermedad, divorcio)
- Sacrificar el tiempo propio para atender situaciones ajenas.
- Alteraciones físicas, hormonales.

Al tener claro cuáles pueden ser los factores que inciden en esta problemática, sus causas, y las áreas de la vida de un sujeto en las que puede dar esta situación, es transcendental observar y tomar en cuenta en donde se inicia toda la explicación de estrés, en base a investigaciones realizadas por diferentes autores. Es por esta razón que resulta fundamental empezar por las primeras explicaciones en cuanto a este tema.

Seley es quien más ha estudiado sobre esto y fue quien redefinió al estrés como una situación que demanda al organismo de una persona un reajuste, es decir una necesidad de reequilibrarse, es por esto que según su teoría basada en la respuesta, cualquier estímulo puede ser estresor siempre que provoque en el organismo una respuesta inespecífica de necesidad de reajuste o estrés. “Esta respuesta implica una activación del eje hipotálamo-hipófiso-suprarrenal y del sistema nervioso autónomo” (Piñuel & Zabala, 2001).

Sin embargo, *“este concepto generó varias discusiones entre los investigadores, pues no estaban de acuerdo con que el estrés sea solamente una respuesta del organismo, Paterson y Neufeld afirman que el término estrés es genérico y que se refiere específicamente al área o campo de estudio determinado, concluyendo que esto es un trastorno que somete a las personas a enfrentar demandas que sobrepasan sus fuerzas físicas y psíquicas.”* (Macías, 2007)

No obstante, cuando se afirma que un sujeto sufre de estrés, es porque este ya es excesivo, lo cual significa que el organismo hace un sobreesfuerzo para reajustarse y así lograr sobreponerse al nivel de resistencia de éste. (Selye & Sandin, Teoría del estrés de Selye, 1974; 1989)

Dentro de esta teoría se menciona que el estrés se divide en tres fases, la “fase de alarma”, la “fase de resistencia” y la “fase de agotamiento”. Estas etapas fueron identificadas (Selye, 1926) por primera vez en 1975 y son las mismas independientemente del tipo de estrés laboral. La duración de las distintas fases dependerá de muchos factores, entre ellos, la resistencia al estrés propia de cada individuo.

- **Fase o reacción de alarma:**

Esta es la primera reacción del organismo frente al factor que está provocando estrés y para el cual el organismo no está previamente adaptado. Por ende nuestro organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera una agresión externa. Esta fase se divide en dos:

- Choque: “Constituye la reacción inicial e inmediata al agente nocivo, como taquicardia, pérdida del tono muscular, disminución de la temperatura y presión sanguínea” (Selye, Teoría del estrés de Selye, 2001)
- Contrachoque: Esta es una reacción de rebote, es decir es la etapa defensiva del organismo, en donde se presentan signos de “hipertensión, hiperglucemia, diuresis, hipertermia, etc.” (Selye, Teoría del estrés de Selye, 2001)

- **Fase o etapa de resistencia:**

Debido a que el organismo está imposibilitado para mantenerse en una reacción de alarma o moriría, en esta etapa el organismo se adapta al estresor para evitar el agotamiento. Es decir en esta fase desaparecen los signos mencionados en la etapa

anterior frente al agente estresor. Se evidencian signos de anabolismo. (Selye, Teoría del estrés de Selye, 2001)

La duración de ésta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales.

- **Fase o etapa de agotamiento:**

Se trata de la última fase del estrés laboral y se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. Es una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da de modo repetitivo y prolongado. El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación. Además, una exposición excesiva a ésta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre en el Síndrome de Burnout o a su vez puede significar la muerte del organismo.

Con el paso de los años Cox se une a la explicación del estrés, estableciendo su teoría basada en el estímulo en la que menciona que se debe entender al estrés en características que tienen relación directa con los estímulos externos o internos que pueden provocarlo al alterar un desajuste en el funcionamiento normal del organismo. (Cox, 1978)

Debido a que ciertas situaciones pueden resultar estresantes para unas personas y la misma situación puede ser absolutamente normal para otras. Este autor intentó clasificar los diferentes tipos de situaciones que han sido considerados como estresantes en la investigación que el realizó:

Dividiendo estas en ocho categorías: (Cox, 1978)

1. Velocidad en procesar información
2. Estímulos ambientales dañinos
3. Percepción de amenaza
4. Función fisiológica alterada
5. Aislamiento y confinamiento
6. Obstáculos
7. Presión grupal
8. Frustración

“Este enfoque ha sido de gran influencia en psicopatología, y pueden contribuirse en la perspectiva conocida como enfoque psicosocial del estrés o enfoque de los sucesos vitales” (Sandín & Chorot, 2001)

A raíz de estas investigaciones surge la teoría basada en la interacción, dentro de esta se evidencia como Lazarus, describe que esta teoría “tiende a maximizar la relevancia de los factores psicológicos (cognitivos) que median entre los estímulos y las respuestas del estrés”. (Lazarus & Folkman, 1984)

Es decir en este enfoque se explica como la relación o interacción que tiene el sujeto con su entorno puede originar estrés. Es así como nace una nueva definición de lo que sería esta problemática que se vive hoy en día con mayor intensidad que en décadas anteriores.

Para Lazarus y Folkman el estrés se define como “un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada por la persona como algo que grava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar”. (Lazarus & Folkman, 1984).

Esta teoría distingue tres tipos de evaluación según (Lazarus & Folkman, 1984):

- **Evaluación Primaria**

Se presenta en cada encuentro con algún tipo de demanda interna o externa y se pueden generar cuatro tipos de evaluación:

1. Amenaza.- Se refiere que aunque no se haya dado la situación se considera como algo inminente.
2. Perdida.- “Se refiere a un daño psicológico que ya se ha producido”
3. Desafío.- “Valoración de una situación que implica a la vez una posible ganancia positiva y una amenaza, ante las que el sujeto se siente seguro de superarlas siempre que movilice y emplee adecuadamente sus recursos de afrontamiento”
4. Beneficio.- No provoca reacciones de estrés.

- **Evaluación Secundaria**

Este tipo de evaluación tiene que ver con la valoración de los recursos con los que se cuentan para enfrentar esta situación. Como puede ser estrategias para solucionar los conflictos o problemas, apoyo social o incluso aquellos recursos físicos.

- **Reevaluación**

Consiste en los procesos de feedback que surgen a raíz de la interacción entre el sujeto con las demandas internas o externas.

Lo que diferencia a esta teoría de las demás es que se le da más importancia a la evaluación cognitiva del sujeto frente al estresor. (Lazarus & Folkman, 1984)

De esta forma (Seley, 1926) en su forma básica, que divide el estrés en dos categorías eustrés y distrés.

- **Eustrés:** El estrés es una reacción y si el estresor asociado ha sido cognitivamente evaluado como positivo o retador.

- **Distrés:** Si los estresores asociados a respuestas de estrés son evaluados de manera negativa.

Según Colligan y Higgins, el punto de disputa entre estos dos tipos de estrés es demostrar que esta reacción puede ayudar a alcanzar metas propuestas; sin embargo, aclaran que dada una cierta cantidad de intensidad y duración de la activación, el estrés puede conducir al síndrome de burnout y a la enfermedad física. Aunque todos los individuos tendrían una respuesta física, emocional, comportamental y cognitiva, tanto al eustrés como al distrés, dicha diferencia está marcada por la capacidad de afrontamiento del sujeto frente al estresor. (Colligans & Higgins, 2015)

Dicho esto se entiende que dentro del área laboral de una persona la respuesta a esta problemática no es únicamente fisiológica sino intervienen también las demandas percibidas por el sujeto frente a la situación en la que se encuentra. “En base a los recursos que el trabajador tiene para amortiguar el estresor y las características individuales del mismo. De esta interacción depende la respuesta fisiológica, comportamental, cognitiva y emocional del trabajador al estrés.” (Colligans & Higgins, 2015)

Asimismo dentro de todas las clasificaciones dadas por los investigadores, se encuentra otra categorización de estrés pero según el tiempo de duración, los mismos que pueden ser:

- **Agudo:**

Este es el más común ya que aparece de forma repentina pero así mismo no tarda mucho en desaparecer, es decir es de corta duración. Este “surge de las exigencias y presiones del pasado reciente así como de las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano.

Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Los síntomas más comunes son, irritabilidad, ansiedad, depresión, dolores de cabeza, espalda o tensiones musculares, así como acidez, diarrea, elevación de la presión sanguínea, aceleración del ritmo cardíaco, transpiración, dificultad de respirar, sin embargo este se puede manejar fácilmente. (Miller & Smith, 2016)

- **Agudo Episódico:**

Por lo general este tipo de estrés se presenta en personas que tiene una vida muy ajetreada o cuyas vidas están cargadas de demasiadas responsabilidades por lo cual les resulta difícil manejar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Estas personas presentan síntomas como: “dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca” (Miller & Smith, 2016)

- **Crónico:**

Tiene una duración mucho más prolongada que los anteriores y ya incluyen circunstancias que el individuo no puede controlar, en esta etapa de estrés se evidencia la aparición de sentimientos de desesperanza, impotencia, miseria y por lo general el sujeto siente que ya no puede más con dicha situación, lo cual puede causar problemas de peso, hipertensión, infartos, disfunción sexual, pensamientos suicidas, etc. Es decir este estado del estrés puede ser nocivo para el organismo ya que si no existe una intervención de profesionales médicos pueden causar la muerte del individuo. (Miller & Smith, 2016)

Es así como podemos afirmar aquellas consecuencias del estrés laboral en los empleados pueden variar desde como manejan esta situación y aquellos problemas fisiológicos que se pueden generar a causa de esta problemática causando un desajuste en

el bienestar del sujeto, hasta aquellos problemas que pueden causar a la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del ausentismo, las ineficiencias, errores, etcétera.

Según los autores (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016) explican cuáles son las consecuencias de estrés en los empleados, las mismas que pueden ser físicas, psíquicas y desencadenando problemas dentro de la organización, las mismas que serán detalladas a continuación.

- **Físicas:**

Las alteraciones físicas que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y alteraciones en el sistema inmune.

Dentro de las consecuencias físicas para el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían como hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes. (INSHT, 2016)

Tabla 1

Repercusiones físicas

Trastornos gastrointestinales.	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas.
Trastornos cardiovasculares.	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
Trastornos respiratorios.	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica.
Trastornos endocrinos.	Anorexia, hipoglucemia, descompensación de la diabetes, trastornos tiroideos (hipertiroidismo, hipotiroidismo).
Trastornos dermatológicos.	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía.
Trastornos musculares.	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia).
Otros.	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide.

** Tabla obtenida de INSHT*

- **Psíquicas:**

Las consecuencias del estrés en la salud mental van desde frustración, ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización en casos extremos, inclusive suicidios. (INSHT, 2016)

Así mismo entre los efectos psicológicos negativos producidos por el estrés laboral se encuentran: la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros

trastornos afectivos, trastornos de la alimentación, trastornos de la personalidad y trastornos esquizofrénicos.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

(Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016)

- **Organizativas:**

Según los autores (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016) los efectos negativos del estrés laboral no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de los accidentes o incluso a la incapacidad laboral. El estrés induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.

Los costes ocultos, como son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

Hay que tener en cuenta que el riesgo de estrés laboral en las organizaciones lo indican la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas en los clientes, el empeoramiento de las relaciones humanas, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, de incidentes y accidentes, de quejas al servicio médico y del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

De la misma manera se incluyen los valores evidentes por enfermedad, absentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida. (INSHT, 2016)

Para todo esto los diferentes investigadores han asegurado la vital importancia de implementar medidas preventivas para que se de estrés laboral en el capital humano de una institución, lo cual evidentemente al ser implementados de una forma oportuna, adecuada y bien planificada evitaría los valores monetarios que dichas consecuencias de esta problemática, en sus trabajadores y por supuesto a la organización, pueden generar.

Las intervenciones pueden ser variadas pueden darse en los trabajadores y en la organización. (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016)

- Intervención sobre el trabajador:

Mediante la aplicación de diversas técnicas se puede conseguir la prevención en esta problemática cada vez más frecuente en el talento humano de una empresa.

Algunas de estas técnicas son:

Tabla 2

Técnicas de intervención

Técnicas generales:	Dieta adecuada, ejercicio, realizar actividades divertidas
Técnicas cognitivo- conductuales:	Reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática, inoculación de estrés, detención de pensamiento,

	entrenamiento de comunicación asertiva, entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en resolución de problemas y técnicas de autocontrol.
Técnicas de relajación:	Relajación muscular, relajación autógena y control de la respiración.

**Tabla obtenida de Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas (2016)*

- Intervención en la organización:

Según (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016) esta intervención es la primera que debe implementarse para prevenir estrés laboral y por ende sus consecuencias. Por supuesto su diseño debe incluir todo lo referente a elementos clave del puesto de trabajo, como sus funciones, tipo de estructura organizacional, estilo de comunicación, tipo de decisiones dentro de la empresa, asimismo integrando aleatoriamente el entorno físico, social y sus posibles repercusiones para la salud, de esta forma se implementara un plan estratégico para capacitar a los trabajadores y quienes manejen el personal.

“La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorar las condiciones ambientales; también debe considerarse la variedad y estimulación en las tareas de trabajo.” (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016)

De tal forma no se puede dejar de lado un aspecto muy importante para su prevención, el mismo que consiste en el incremento del apoyo social dentro de las organizaciones y por ende esto a su vez aumentará la cohesión de los equipos de

trabajo, incluyendo a los supervisores o jefes, para que estos estén más prestos a ayudar a sus subordinados o grupos que tienen a cargo.

“Considerando que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención del estrés es un ahorro de costes para la empresa, lo que supone situarla en una posición ventajosa frente a la competencia.”

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

- Horario de trabajo: procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
- Participación/control: dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones y acciones que afecten a su trabajo.
- Carga de trabajo: comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- Contenido: diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
- Roles: definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo.
- Entorno social: crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
- Futuro: evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

Es decir:

- El trabajo debe ir de acuerdo con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
- Se debe permitir que el trabajador use sus habilidades para solucionar problemas.
- Se deben establecer correctamente las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de los trabajadores para evitar la ambigüedad.
- Se debe involucrar a los trabajadores para que participen en la toma de decisiones, ya que mejora la comunicación en la organización.
- Se tiene que apoyar la interacción social entre los trabajadores fuera del trabajo: celebraciones, juegos, etc.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, aporta otra serie de recomendaciones como:

- Mejorar el contenido y la organización del trabajo para evitar los factores de riesgo psicosocial.
- Controlar los cambios en las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores y su interrelación.
- Aumentar la sensibilización, informar, preparar y educar.
- Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral o prevención de riesgos.

De esta manera queda claro que el estrés laboral es una problemática que por diversas circunstancias se ha ido incrementando su índice de presencia en los trabajadores

de distintos contextos laborales y es por esta razón sumamente importante que las organizaciones tomen en cuenta lo que está sucediendo dentro su talento humano pues a la larga esto repercute en el correcto funcionamiento de la empresa y su nivel de productividad el cual a su vez genera ventaja competitiva frente a otras organizaciones.

Es por esto esencial que tanto el departamento de Talento Humano se encargue de capacitar de la forma más adecuada a los jefes o supervisores de los distintos departamentos para prevenir las consecuencias de estrés laboral, desencadenando esto varios factores positivos para la empresa, pues al tener capital humano libre de estrés, el rendimiento mejorara, la cohesión de los grupos será más intensa, generando sentido de pertenencia por parte de estos hacia la organización, evitando a su vez fuga de talentos para la empresa.

No obstante, al ser distintos los factores causantes de estrés, pues estos pueden variar entre situaciones personales, familiares, organizacionales o sociales, es también esencial capacitar a todos los trabajadores para que sepan identificar cuáles podrían ser las posibles actividades a realizar para manejar este tipo de situaciones, y pues por parte de la empresa esto básicamente es muy importante conocer pues se trata de la base para entender las reacciones que la gente puede tener dentro de una organización frente a esta problemática.

Al conocer todo esto se vuelve mucho más fácil el desarrollar alternativas de prevención o solución para esto, las mismas que pueden ser aplicadas de forma temprana y oportuna evitando así problemas futuros que el estrés laboral en los empleados de la institución pueden llegar a tener, pues como ya ha mencionado anteriormente si ellos no se encuentran bien, esto va a generar repercusiones que pueden representar gastos para la empresa por el bajo rendimiento de sus empleados, y dado el caso pues por las enfermedades que pueden ser causadas por el estrés.

METODOLOGÍA

Al ser una propuesta investigativa el tipo de estudio es no experimental pues no se manipula ninguna variable, es por esto que el enfoque metodológico es cuantitativo con un corte transversal.

El alcance es descriptivo pues al finalizar el estudio se tendrá claro cuáles son los niveles y aquellos factores predominantes que inciden en el estrés laboral de los empleados.

La investigación está dirigida a la totalidad de los empleados que trabajan en las agencias del Banco del Austro, “El Arenal, El Vergel y la agencia de la Av. España”. Teniendo una totalidad de 30 personas como universo, los mismos que se dividen de la siguiente manera:

- Agencia Av. España: 8 empleados
- Vergel: 11 empleados.
- Arenal: 11 empleados.

Se escogió este universo conjuntamente con el departamento de Talento Humano, los cuales al conocer cuáles son los objetivos de este estudio sugirieron que se realice el estudio a las tres agencias más grandes de la ciudad de Cuenca, de esta manera se podrá validar o descartar la hipótesis planteada.

El Banco del Austro al ser una institución financiera dedicada a brindar servicios a la ciudadanía y por ende sus empleados al tener contacto con sus clientes, manejar un mayor trabajo mental al manipular dinero y otras situaciones, los vuelve más proclives a ser víctimas de estrés laboral.

Como se conoce ya, esta institución financiera es una de las más importantes de la ciudad de Cuenca y a nivel nacional. La misma se ha constituido dentro del país con valores íntegros orientados al servicio de la ciudadanía, lo cual le ha permitido obtener solidez en el área financiera del Ecuador.

El banco del austro nace en la ciudad de Cuenca, convirtiéndose con el tiempo en una institución importante en la región del austro y liderando a los bancos nacionales.

“Su historia nos remonta a finales de la década de los 70 cuando los entusiastas emprendedores, entre los que destaca la familia Mora Vázquez, Peña Calderón y Eljuri Antón, se convirtieron en los fundadores de esta institución.

Al inicio de sus operaciones, el 28 de noviembre de 1977, Banco del Austro contó con un capital inicial de 31,5 millones de sucres y un edificio arrendado ubicado en la calle Bolívar, entre las calles Hermano Miguel y Mariano Cueva. Fue allí donde comenzó este sueño, el cual se vio potenciado por un gran talento humano y un patrimonio de confianza y servicio de sus primeros clientes.

Desde esa fecha cada uno de los hombres que han liderado esta institución le han impreso dinamismo y progreso al Banco del Austro, el cual no tardó en adquirir su edificio propio pero sobretodo expandir su gama de servicios a las principales ciudades del país.” (Banco del Austro, 2016)

Es importante conocer la misión, visión y los valores con los que se maneja la institución con el fin de brindar seguridad de sus servicios a todos los grupos de interés. (Banco del Austro, 2016)

Misión

“Somos un banco sólido con presencia nacional que genera fidelidad en sus clientes y promueve el desarrollo de la comunidad, de manera eficiente con un equipo humano comprometido”.

Visión

“Ser un banco ágil y seguro que apoya a sus clientes y satisface sus necesidades financieras”.

Valores

- Honestidad, profesionalismo y buen servicio para con nuestros clientes.
- Transparencia y compromiso para con la comunidad.
- Respeto a las normas y las leyes.
- Servicio a nuestros clientes y colaboradores.
- Integridad en nuestras acciones

Al tener claro el tipo de institución a la que está dirigida esta investigación, y como sus funciones pueden ser causantes de estrés laboral en sus empleados por los servicios que prestan, se ha escogido como instrumento para la obtención de datos claves, como son los niveles de estrés laboral y sus factores predominantes en esta problemática, el cuestionario de estrés laboral JSS (Job Stress Survey), el mismo que evalúa la intensidad percibida y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas de estrés laboral a las que se encuentran expuestos los empleados en una amplia variedad de contextos laborales. (Ch. D. Spielberger, 2010)

El índice de estrés laboral y las escalas de severidad y frecuencia están basados en la totalidad de los ítems que componen la prueba y proporcionan estimaciones del nivel global de estrés laboral que experimenta el individuo. (Spielberger & Vagg, 2010)

Dicho cuestionario está conformado por tres escalas y seis subescalas, las cuales nos brindan el indicador global de estrés percibido por cada uno de los empleados incluyendo sus factores y situaciones estresantes a los que están expuestos los colaboradores.

En cuanto a las escalas estas se dividen en: (Spielberger & Vagg, 2010)

- JS-X. Índice de estrés laboral, el mismo que nos provee una estimación del nivel global de estrés laboral que percibe un individuo en su contexto en el que se desenvuelve profesionalmente. “Combina las puntuaciones de severidad y frecuencia de todos los ítems del JSS”
- JS-S. Severidad del estrés laboral, en esta escala “indica la puntuación media de severidad percibida por el individuo en las treinta situaciones estresantes del JSS. Tales puntuaciones están basadas en la comparación de cada uno de los 29 ítems de severidad (2-30) con el estresor estándar (ítem 1) al que le ha sido asignada una puntuación intermedia de 5”.
- JS-F. Frecuencia del estrés laboral, dicha escala nos revela cual es la frecuencia con la que las situaciones estresantes del JSS se han presentado en los últimos seis meses (ítems 31-60).

Las subescalas de presión laboral y falta de apoyo por parte de la organización son las siguientes: (Spielberger & Vagg, 2010)

- JP-X. Índice de presión laboral, en esta subescala se muestra como la cultura organizacional y las obligaciones laborales pueden influir en el estrés de los empleados, como pueden ser trabajar horas extras, tiempo límite para culminar sus obligaciones o excesiva burocracia.

- JP-S. Severidad de la presión laboral, evalúa el nivel de estrés laboral directamente relacionado con la presión del trabajo. (Spielberger & Vagg, 2010)
- JP-F. Frecuencia de la presión laboral, se evalúa la frecuencia de 10 estresores directamente relacionados con la presión.
- LS-X. Índice de falta de apoyo de la organización, “evalúa la cantidad de estrés laboral atribuible a la falta de apoyo de la organización, tal y como puede ser la dificultad para acceder a los superiores, compañeros de trabajo poco motivados y a la falta de oportunidades de promoción. Estos 10 estresores reflejan acontecimientos que implican a otras personas o políticas y procedimientos organizacionales, más que aspectos del trabajo en sí mismos.”
- LS-S. Severidad de la falta de apoyo de la organización, “evalúa el nivel medio de severidad percibida respecto a los 10 estresores del JSS más directamente relacionados con la falta de apoyo de la organización.”
- LS-F. Frecuencia de la falta de apoyo de la organización, en esta subescala se mide la frecuencia de los estresores en relación con la falta de apoyo de la organización.

Este cuestionario se realizó en base a algunas investigaciones previas en profesionales como policías y profesores, sin embargo se evidencio que es aplicable a diferentes profesiones o empleados de distintos contextos pues nos arroja resultados como el nivel global de estrés laboral y sus fuentes principales.

Asimismo se realizaron investigaciones aplicadas en trabajadores de una compañía industrial con una muestra de 755 trabajadores, los mismos que fueron entre los directivos, ingenieros y personal administrativo pertenecientes a esta organización, en los cuales se encontraron diferencias significativas entre los tres grupos. Siendo los ingenieros quienes obtuvieron altos puntajes en cuanto a la presión laboral frente al grupo

administrativo. Demostrando que el rango y la diferencia de responsabilidades influyen mucho en el estrés laboral percibido. En este mismo estudio se evidencio que la falta de apoyo de la organización la perciben en niveles más elevados el personal que se encuentra trabajando recientemente en la organización, a diferencia del personal más antiguo en los tres grupos.

Unos años después de esta investigación se evaluó el estrés percibido en personal universitario, conformado por docentes y administrativos para realizar una comparación con los resultados obtenidos en el estudio mencionado anteriormente.

Dando esto como resultado que aquellos empleados pertenecientes a empresas tiene un índice de frecuencia mucho más alto que el personal universitario, así como el personal universitario percibe en mayor frecuencia la falta de apoyo de la organización que el personal de las empresas. (Spielberger & Vagg, 2010)

Este cuestionario se ha traducido a diferentes idiomas para la realización de diferentes investigaciones tanto en hombres como mujeres en diversos contextos laborales, lo cual ha indicado que factores como la Presión laboral así como la Falta de apoyo de la organización no varían pese la diferencia cultural.

“Las correlaciones relativamente elevadas entre las puntuaciones JP-X y JS-F, han sido interpretadas como evidencia de que el JSS, es un cuestionario indicado para la medida de la frecuencia y severidad con que se experimentan presiones del trabajo.” (Spielberger & Vagg, 2010)

Para su adaptación española, que es la que se utilizará en este estudio comparativo de estrés laboral entre los niveles y factores predominantes de esta problemática, se aplicó a una muestra de 11.733 trabajadores de distintas áreas, edades y sin distinción de sexo.

Dividiendo la muestra en tres grupos principales dentro del nivel ocupacional:
(Spielberger & Vagg, Adaptación Española, 2010)

Grupo 1: Trabajadores manuales

- Agricultura y pesca
- Artesanos y trabajadores de la industria manufacturera, construcción y minería
- Trabajadores no cualificados

Grupo 2: Ocupaciones manuales con cualificación intermedia o un mayor componente interpersonal

- Trabajadores de servicios de restauración, personales, protección y vendedores
- Operadores de instalaciones, maquinaria y montadores

Grupo 3: Ocupaciones de oficina o de “Cuello blanco”

- Dirección de las empresas y administraciones públicas
- Técnicos y profesionales científicos e intelectuales
- Técnicos y profesionales de apoyo
- Empleados de tipo administrativo

En la presente investigación al ser realizada en una institución bancaria en cargos como lo son: jefes de agencia, supervisor de caja, servicios bancarios y cajeros, en su totalidad dentro de las tres agencias mencionadas anteriormente, podemos notar que el universo planteado esta dentro del grupo tres, al ser personal cuyas funciones están dirigidas a ocupaciones de oficina, sin dejar de lado que aquellos trabajadores pertenecientes a servicios bancarios se ubican en el Grupo II: Ocupaciones manuales con

cualificación intermedia, el mismo que incluye vendedores pues de acuerdo a las funciones de quienes se desenvuelven en esta área encajan perfectamente.

De esta forma se ha demostrado que el cuestionario es una herramienta eficaz y de rápida aplicación para la medición de estrés laboral en trabajadores pertenecientes a distintos contextos laborales. Permittiéndonos identificar las fuentes de estrés que pueden ser perjudiciales para la salud y el rendimiento de los empleados y de esta forma contribuye al desarrollo de intervenciones óptimas para reducir sus efectos o si es posible su aparición.

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS Y RESULTADOS

Para obtener los resultados y analizarlos se obtuvo el cuestionario de estrés laboral (Job Stress Survey) el mismo que sirve para diversos contextos laborales. Fue aplicado en esta investigación en las tres dependencias del Banco del Austro que anteriormente ya han sido mencionadas.

Se debe recalcar que el test considera un nivel alto de estrés a las puntuaciones que poseen un percentil de 60 en adelante; medio en estrés a las puntuaciones que equidisten de la media 50 ± 10 es decir puntuaciones (PC) ubicadas entre 41 a 59, y bajo en estrés las puntuaciones (PC) menores de 41.

Dada esta breve explicación de los puntajes es importante mencionar que dentro de este análisis se apreciará los puntajes obtenidos tanto individuales así como promediados de las tres escalas y del mismo modo de las respectivas subescalas, de esta forma permitirá un análisis y comprensión mucho más claro de cada uno en las tres agencias en la que se realizó la aplicación.

Para empezar este análisis iniciaremos con los resultados de la agencia Av. España siguiendo con la agencia del Arenal y por último la agencia del Vergel.

AGENCIA AV. ESPAÑA

En la agencia se evaluaron a 8 personas las mismas que obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3

Resultados individuales de las personas que mide la escala del índice de estrés laboral a manera global JS-X.

Estrés Laboral	PERS 1		PERS 2		PERS 3		PERS 4		PERS 5		PERS 6		PERS 7		PERS 8	
	PD	PC														
JS-X ÍNDICE DE ESTRÉS																
LABORAL	18,5	45	38,7	85	14,9	35	9,1	20	32,8	80	9,7	20	41,8	90	17,6	45
JS-S SEVERIDAD	4,3	25	6,2	70	5,4	50	3,9	15	5,5	50	3,4	10	6,0	65	4,8	30
JS-F FRECUENCIA	3,2	45	6,0	85	2,4	30	2,2	25	5,6	85	2,6	35	6,6	90	3,1	45

*Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.

En la **tabla 3** se observa las puntuaciones directas así como los percentiles de cada uno de los empleados de la agencia España dentro de la primera escala que mide el índice de estrés laboral de los empleados de esta agencia.

Tabla 4

Resultados individuales de las personas que mide la escala de presión laboral JP-X.

Presión Laboral	PERS 1		PERS 2		PERS 3		PERS 4		PERS 5		PERS 6		PERS 7		PERS 8	
	PD	PC														
JP-X ÍNDICE DE PRESIÓN																
LABORAL	25,8	60	29,5	65	8,0	20	6,4	15	24,3	55	7,0	15	39,8	85	14,0	35
JP-S SEVERIDAD	4,6	30	5,3	45	5,1	40	3,3	10	5,0	40	3,1	10	6,0	65	4,0	20
JP-F FRECUENCIA	4,9	65	5,5	75	1,5	15	1,6	15	4,4	55	2,4	30	6,0	80	3,2	40

*Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.

En la **tabla 4** se observa las puntuaciones directas de las subescalas JP-X; JP-S Y JP-F respectivamente que puntuaron cada uno de los encuestados.

Tabla 5

Resultados individuales de las personas que mide la escala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X

Falta de apoyo de la Organización	PERS 1		PERS 2		PERS 3		PERS 4		PERS 5		PERS 6		PERS 7		PERS 8	
	PD	PC														
LS-X ÍNDICE DE FALTA DE APOYO																
DE LA ORG	9,4	30	48,2	90	18,6	50	9,0	30	39,0	85	14,3	40	39,4	85	15,4	45
LS-S SEVERIDAD	3,7	15	7,2	90	5,6	55	4,4	25	5,5	50	3,8	20	5,6	55	5,3	45
LS-F FRECUENCIA	1,5	25	6,3	85	2,9	45	1,9	30	6,7	90	3,3	50	6,8	90	2,2	35

*Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.

En la **tabla 5** se muestran los resultados obtenidos de las subescalas LS-X; LS-S Y LS-F.

Tabla 6

Resultados promedio de la escala de índice de estrés laboral JS-X

ESTRÉS LABORAL				
PROMEDIOS	PD	PC	PORCENTAJES	
JS-X ÍNDICE DE ESTRÉS LABORAL	22,88	60	53%	ALTO
JS-S SEVERIDAD	4,93	35	46%	BAJO
JS-F FRECUENCIA	3,96	55	50%	MEDIO

**Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.*

Los resultados de la tabla cuatro evidencian que dentro de la agencia de la Av. España el 53% de los empleados considera que el índice de estrés laboral es de 60 lo cual se considera dentro del puntaje alto.

Figura 1

Resultados promedio de la escala de índice de estrés laboral JS-X

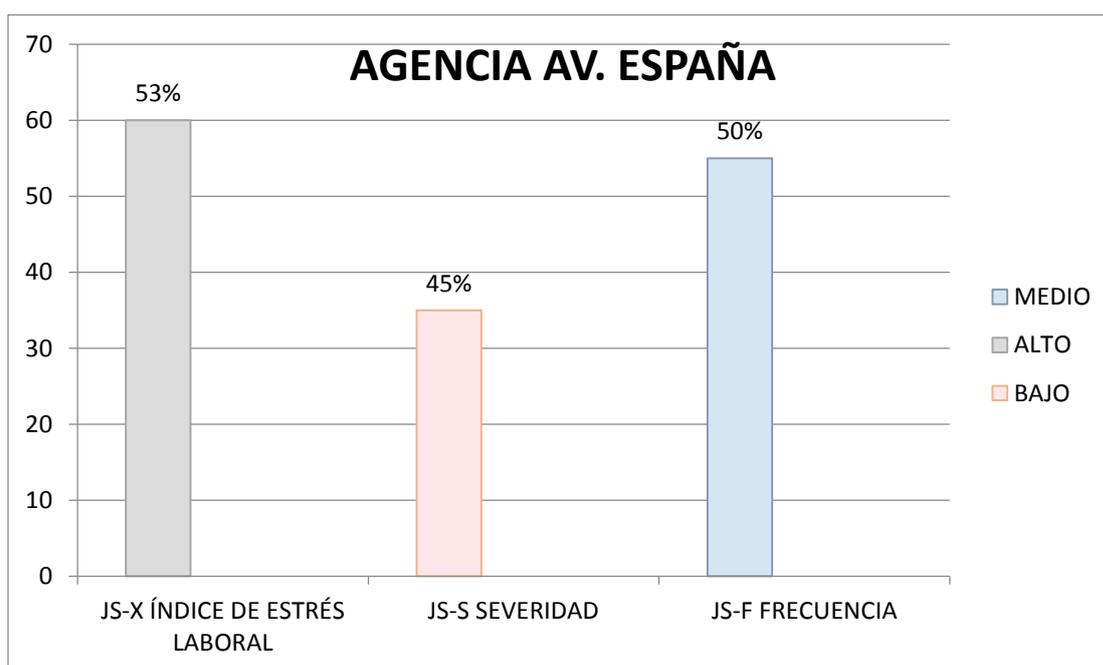


Figura 1: como se puede apreciar en el gráfico, el 53% del promedio de los empleados se ubican en el factor predominante JS-X (índice de estrés laboral) obteniendo una puntuación de 60 en promedio esto nos indica que en la Agencia de la Av. España existe una incidencia de estrés considerablemente alto, por otro lado, el 45% puntúa con PC de 35 en la escala de JS-S (severidad) calificando un nivel de estrés bajo,

por último, el 50% de los empleados afirma que la frecuencia con la que se da un factor estresante es medio puntuando con un PC 55.

Tabla 7

Resultados promedio de la subescala de índice de presión laboral JP-X

PRESIÓN LABORAL				
PROMEDIOS	PD	PC	PORCENTAJES	
JP-X ÍNDICE DE PRESIÓN LABORAL				
LABORAL	19,35	45	49%	MEDIO
JP-S SEVERIDAD	4,55	30	45%	BAJO
JP-F FRECUENCIA	3,69	45	49%	MEDIO

**Tabla diseñada por María Mercedes Arizábal.*

Los resultados obtenidos en la tabla 5 nos muestra el promedio obtenido de cada una de las puntuaciones directas de las personas a quienes se les aplico el test.

Figura 2

Resultados promedio de la subescala de índice de presión laboral JP-X

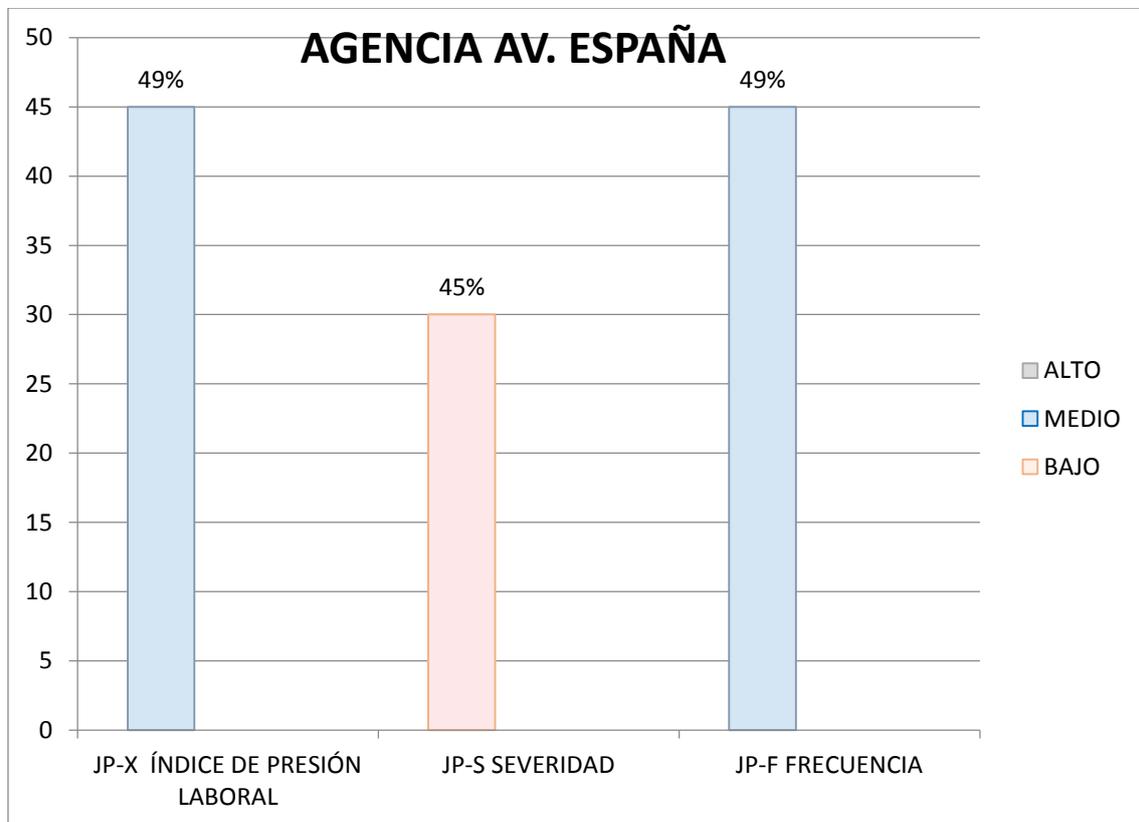


Figura 2: como se puede observar en el gráfico no existe un factor predominante dentro de esta subescala, pero se tiene en cuenta que para los factores JP-X Y JP-F (índice de presión laboral y frecuencia) el 49% promedio de la muestra puntúan con una calificación de 45 considerándose estresores de nivel medio, es decir, que dentro de la empresa puede existir una presión laboral frecuente en las tareas de oficina como, papeleo excesivo, horas extras, fechas límites entre otros y la frecuencia con la que se experimenta la misma es medianamente estresante, por otro lado, solo el 45% de los empleados afirma que la severidad no es el factor estresante para esta subescala con una puntuación de PC 30.

Tabla 8

Resultados promedio de la subescala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X

FALTA DE APOYO DE LA ORGANIZACIÓN				
PROMEDIOS	PD	PC	PORCENTAJES	
LS-X ÍNDICE DE FALTA DE APOYO				
DE LA ORG	24,16	60	53%	ALTO
LS-S SEVERIDAD	5,14	40	47%	BAJO
LS-F FRECUENCIA	3,95	60	53%	ALTO

**Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.*

Los resultados obtenidos en la tabla 8 nos muestra el promedio obtenido de cada una de las puntuaciones directas de las personas a quienes se les aplico el cuestionario.

Figura 3

Resultados promedio de la escala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X

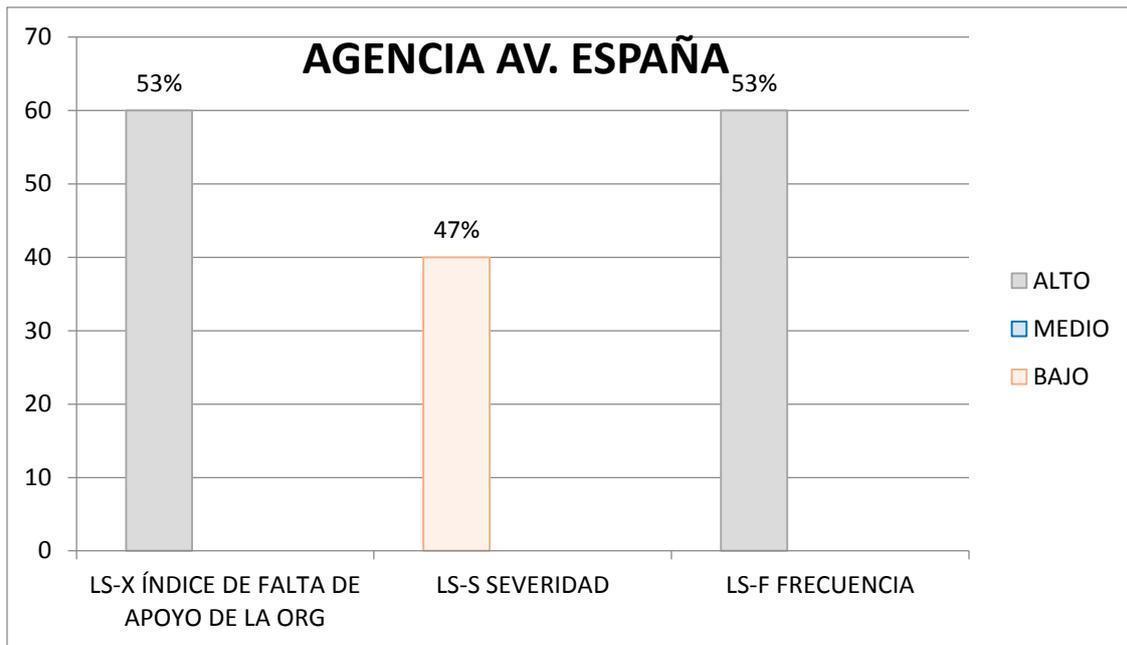


Figura 3: el gráfico nos muestra el 53% del promedio de los empleados puntúan con PC 60 altamente estresante, esto implica, que los empleados de la organización no se encuentran motivados o no tienen el apoyo de los superiores para efecto de las tareas, por otro lado, se observa que otro de los factores predominantes es la frecuencia con la que se da este proceso estresante dentro de la organización, pues el 53% puntúa con PC de 60 igual que LS-X, en decir, se encuentra dentro de un nivel considerado según esta escala.

AGENCIA EL ARENAL

De la misma forma que en la agencia de la Av. España en esta se realizó la aplicación del cuestionario JSS a 11 empleados, para los cuales se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 9

Resultados individuales de las personas que mide la escala del índice de estrés laboral a manera global JS-X.

Estrés laboral	PERS 1		PERS 2		PERS 3		PERS 4		PERS 5	
	PD	PC								
JS-X ÍNDICE DE ESTRÉS LABORAL	21,20	55	21,17	55	11,30	25	15,00	35	13,43	30
JS-S SEVERIDAD	5,00	35	5,80	60	4,37	35	3,60	15	4,63	30
JS-F FRECUENCIA	3,90	55	3,33	45	2,60	25	2,63	35	2,47	30

Estrés laboral	PERS 6		PERS 7		PERS 8		PERS 9		PERS 10		PERS 11	
	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC
JS-X ÍNDICE DE ESTRÉS												
LABORAL	33,20	80	25,50	65	21,67	55	39,07	90	6,80	15	10,47	25,0
JS-S SEVERIDAD	6,40	75	5,13	40	4,50	25	5,40	45	3,97	20	5,50	50,0
JS-F FRECUENCIA	4,97	75	4,57	70	3,70	55	5,27	80	1,30	15	1,83	20,0

*Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.

En la **tabla 9** en esta tabla se puede observar las puntuaciones directas así como los percentiles de cada uno de los empleados del Ag. El Arenal dentro de la primera escala que mide el índice de estrés laboral.

Tabla 10

Resultados individuales de las personas que mide la escala de Presión laboral JP-X así como las subescalas JP-S (Severidad) y JP-F (Frecuencia).

Presión Laboral	PERS 1		PERS 2		PERS 3		PERS 4		PERS 5		PERS 6	
	PD	PC										
JP-X ÍNDICE DE PRESIÓN												
LABORAL	26,20	60	14,90	35	10,30	25	15,50	35	15,60	35	32,30	70
JP-S SEVERIDAD	5,10	40	5,10	40	4,30	25	3,50	15	4,90	40	6,90	85
JP-F FRECUENCIA	5,20	70	2,70	30	2,40	30	3,50	45	2,60	30	4,50	60

Presión Laboral	PERS 7		PERS 8		PERS 9		PERS 10		PERS 11	
	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC
JP-X ÍNDICE DE PRESIÓN										
LABORAL	25,10	60	20,30	45	20,80	50	7,70	15	6,00	15
JP-S SEVERIDAD	5,30	45	3,90	20	3,50	15	3,10	10	5,70	60
JP-F FRECUENCIA	4,50	60	3,50	45	3,50	45	1,70	20	1,30	15

*Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.

En la **tabla 10** se observa las puntuaciones directas así como los percentiles de las subescalas JP-X, JP-S, JP-F respectivamente que puntuaron cada uno de los encuestados.

Tabla 11

Resultados individuales de las personas que mide la escala de índice de falta de apoyo de la organización. LS-X así como sus subescalas LS-S (Severidad) y LS-F (Frecuencia).

Falta de apoyo de la Organización	PERS 1		PERS 2		PERS 3		PERS 4		PERS 5		PERS 6	
	PD	PC										
LS-X ÍNDICE DE FALTA DE												
DE	14,60	40	30,10	70	12,20	35	14,30	40	10,00	30	35,10	80
LS-S SEVERIDAD	5,00	40	7,30	90	4,90	35	3,60	15	4,80	35	6,50	75
LS-F FRECUENCIA	7,40	40	4,10	60	2,50	40	1,80	30	1,90	30	4,80	70

Falta de apoyo de la Organización	PERS 7		PERS 8		PERS 9		PERS 10		PERS 11	
	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC
LS-X ÍNDICE DE FALTA DE										
DE	25,70	65	15,60	45	64,20	99	7,30	25	12,50	35
LS-S SEVERIDAD	5,20	45	4,10	20	7,80	97	5,00	40	5,60	55
LS-F FRECUENCIA	4,30	65	3,40	50	7,80	97	1,00	20	2,10	35

En la **tabla 11** se muestran los resultados obtenidos de las subescalas LS-X; LS-S Y LS-F.

Tabla 12

Resultados promedio de la escala de índice de estrés laboral JS-X

ESTRÉS LABORAL				
PROMEDIOS	PD	PC	PORCENTAJES	
JS-X ÍNDICE DE ESTRÉS LABORAL	19,89	50	50%	MEDIO
JS-S SEVERIDAD	4,94	35	46%	BAJO
JS-F FRECUENCIA	3,32	45	49%	MEDIO

En esta tabla 12 podemos encontrar los resultados promediados de la escala de índice de estrés laboral y sus respectivas subescalas de severidad y frecuencia.

Figura 4

Resultados promedio de la escala de índice de estrés laboral JS-X

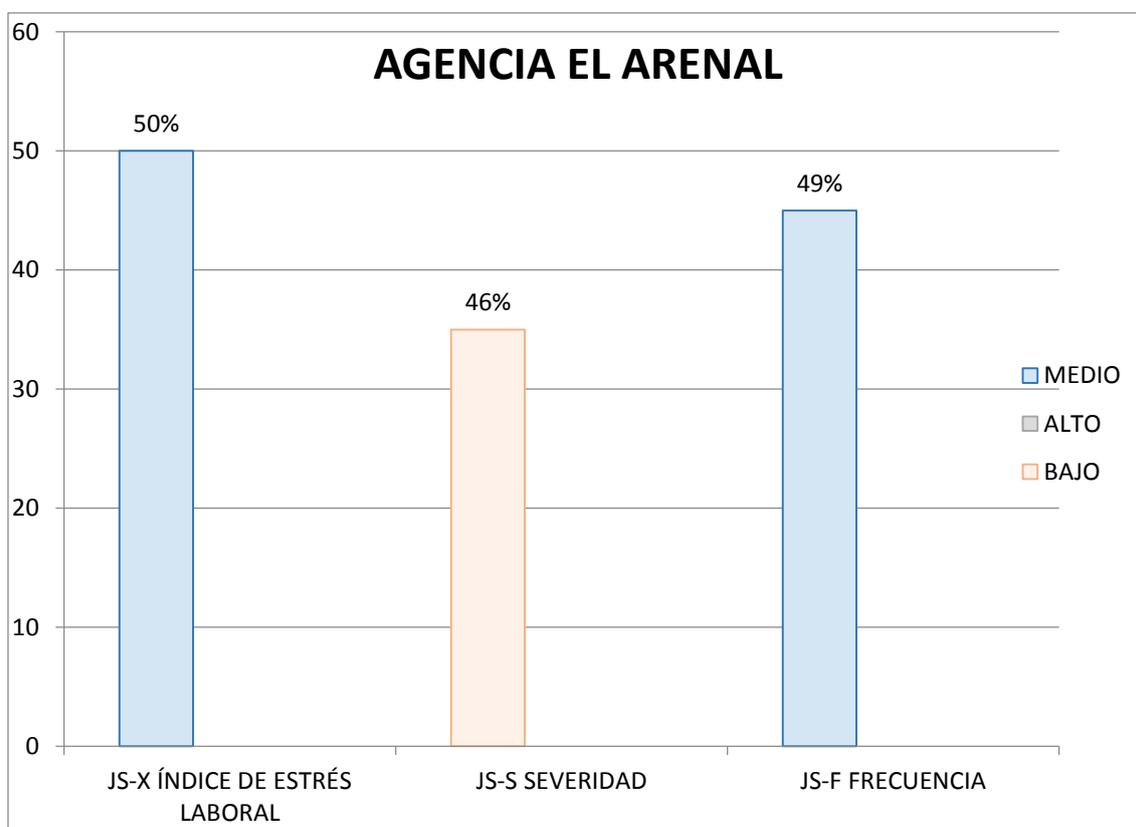


Figura 4: Como se puede observar en el gráfico el índice a destacar con mayor puntuación de estrés es JS-X (índice de estrés laboral), donde el 50% del promedio de los colaboradores puntúan con la media de PC de 50, por otro lado el 49% de los empleados afirma que la frecuencia es factor medio de incidencia para sufrir estrés en sus áreas de trabajo quienes en promedio obtuvieron una puntuación de PC 35. Por último, el factor severidad JS-S el 46% de los empleados no consideran como un factor estresante en sus puestos.

Tabla 13

Resultados promedio de la subescala de índice de presión laboral JP-X

PRESIÓN LABORAL				
PROMEDIOS	PD	PC	PORCENTAJES	
JP-X ÍNDICE DE PRESIÓN LABORAL	17,7	40	47%	BAJO
JP-S SEVERIDAD	4,66	30	45%	BAJO
JP-F FRECUENCIA	3,22	40	47%	BAJO

**Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.*

Los resultados obtenidos en la tabla 13 nos muestra el promedio obtenido de cada una de las puntuaciones directas de las personas a quienes se les aplico el test.

Figura 5

Resultados promedio de la escala de índice de presión laboral JP-X

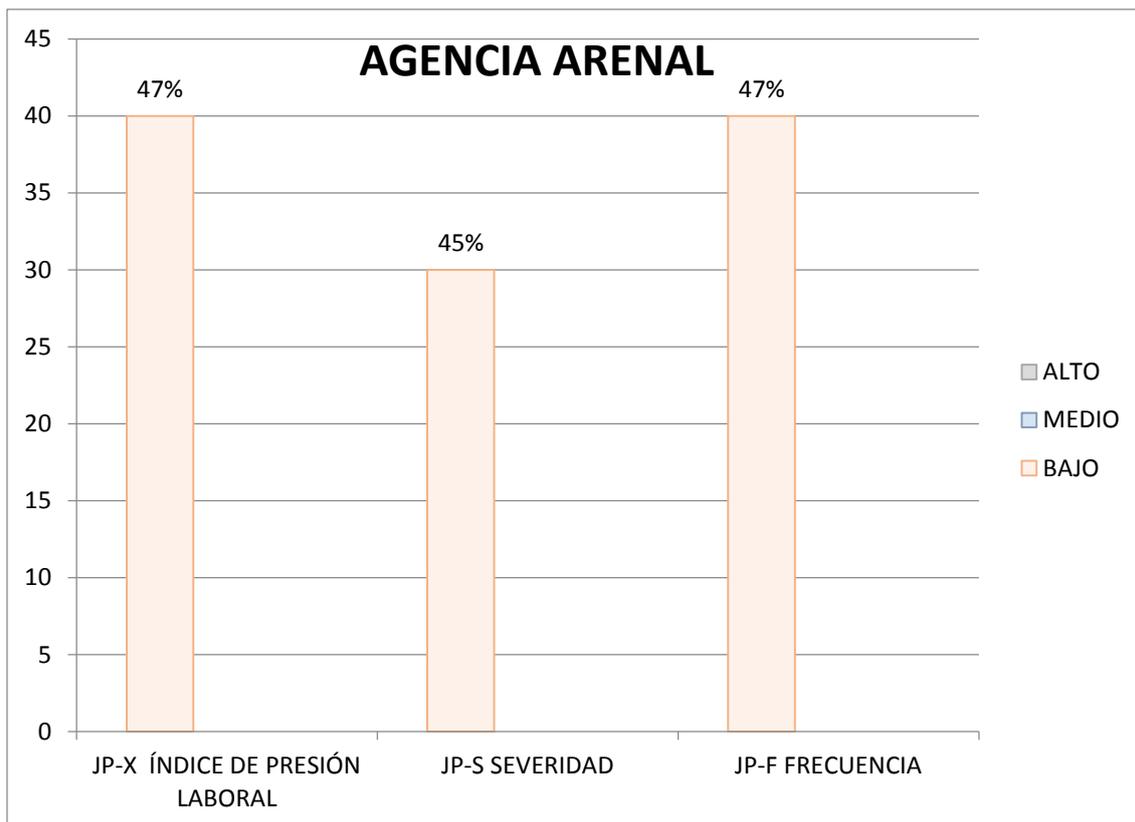


Figura 5: Como se aprecia no existe una escala o subescala incidente para un factor de estrés en esta agencia, así observamos que el 47% de los empleados afirman que JP-X Y JP-F (índice de presión laboral y frecuencia) no representan estrés dentro de esta agencia pues su resultado se encuentra en un PC 40, y el 45% afirma que severidad es el menos de sus factores estresantes.

Tabla 14

Resultados promedio de la subescala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X

FALTA DE APOYO DE LA ORGANIZACIÓN				
PROMEDIOS	PD	PC	PORCENTAJES	
LS-X ÍNDICE DE FALTA DE APOYO DE LA ORG	21,96	55	51%	MEDIO
LS-S SEVERIDAD	5,44	50	50%	MEDIO
LS-F FRECUENCIA	3,74	55	51%	MEDIO

**Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.*

Los resultados obtenidos en la tabla 14 nos muestra el promedio obtenido de cada una de las puntuaciones directas de las personas a quienes se les aplico el test.

Figura 6

Resultados promedio de la escala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X

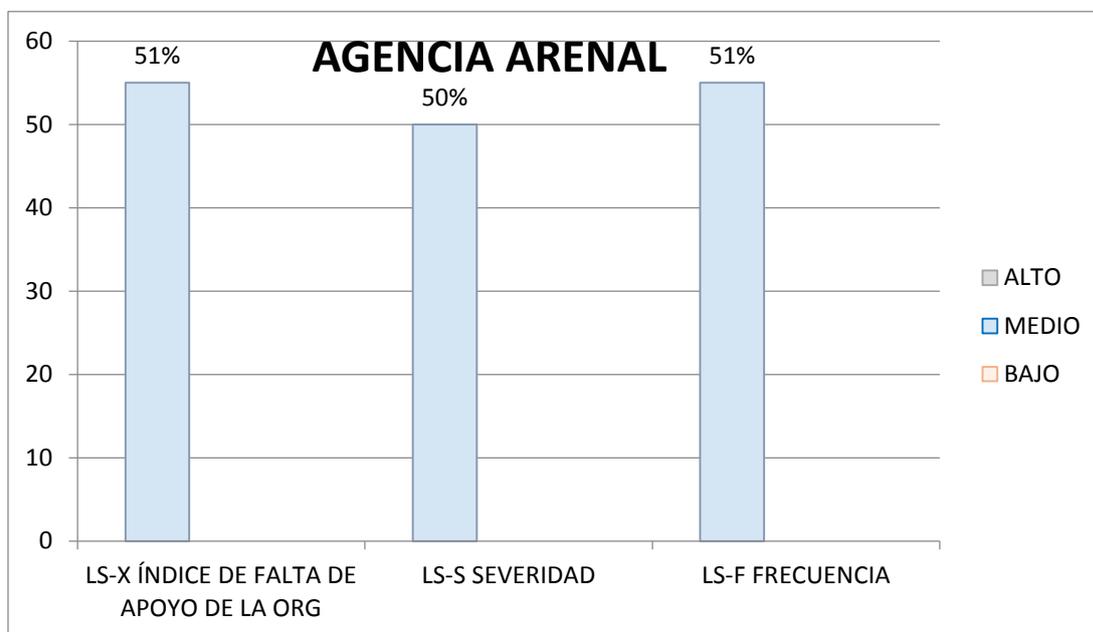


Figura 6: Para este resultado se puede apreciar que los factores más predominantes son LX-S Y LS-F (índice de falta de apoyo y frecuencia); ambos con PC de 55 más aún que el 51% de los empleados afirman que estos son estresores dentro de su organización, de igual manera, el 50% de los empleados afirman que el factor LS-S también suma factor estrés dentro de esta dependencia.

AGENCIA EL VERGEL

Para esta agencia se tomó en consideración 11 empleados, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 15

Resultados individuales de las personas que mide la escala del índice de estrés laboral a manera global JS-X

Estrés laboral	PERS 1		PERS 2		PERS 3		PERS 4		PERS 5		PERS 6	
	PD	PC										
JS-X ÍNDICE DE ESTRÉS												
LABORAL	16,43	40	13,10	30	10,63	25	14,10	35	33,30	80	3,70	5
JS-S SEVERIDAD	4,83	35	5,63	55	5,57	50	4,70	30	5,70	55	2,30	5
JS-F FRECUENCIA	3,03	40	2,10	25	1,87	20	2,70	35	5,70	85	0,87	5

Estrés laboral	PERS 7		PERS 8		PERS 9		PERS 10		PERS 11	
	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC
JS-X ÍNDICE DE ESTRÉS										
LABORAL	16,67	40	19,77	50	6,27	15	13,67	35	15,47	40
JS-S SEVERIDAD	3,83	15	4,57	25	2,27	5	3,10	10	4,47	25
JS-F FRECUENCIA	3,43	50	4,43	65	2,07	25	2,70	35	3,20	45

*Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.

En la **tabla 15** se observa las puntuaciones directas como los percentiles de cada uno de los empleados de la agencia España.

Tabla 16

Resultados individuales de las personas que mide la escala Presión Laboral de la organización. JP-X

Presión Laboral	PERS 1		PERS 2		PERS 3		PERS 4		PERS 5	
	PD	PC								
JP-X ÍNDICE DE PRESIÓN										
LABORAL	23,20	55	21,60	50	16,20	40	18,00	40	32,80	75
JP-S SEVERIDAD	5,40	50	6,30	75	5,70	60	4,80	35	6,20	70
JP-F FRECUENCIA	4,00	50	3,10	35	2,70	30	3,60	45	5,20	70

Presión Laboral	PERS 6		PERS 7		PERS 8		PERS 9		PERS 10		PERS 11	
	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC
JP-X ÍNDICE DE PRESIÓN												
LABORAL	4,90	10	11,80	25	19,20	45	7,8	15	14,40	35	15,50	35
JP-S SEVERIDAD	2,50	5	3,70	15	4,00	20	2,6	5	3,20	10	3,60	15
JP-F FRECUENCIA	0,80	5	3,10	35	4,90	65	2,6	30	3,20	40	4,50	60

*Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.

En la **tabla 16** se observa las puntuaciones directas de las subescalas JP-X; JP-S Y JP-F respectivamente que puntuaron cada uno de los encuestados.

Tabla 17

Resultados individuales de las personas que mide la escala de índice de falta de apoyo de la organización. LS-X

Falta de apoyo de la Organización	PERS 1		PERS 2		PERS 3		PERS 4		PERS 5		PERS 6	
	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC
LS-X ÍNDICE DE FALTA DE APOYO DE LA ORG	16,80	45	7,70	25	4,30	15	10,80	35	38,40	80	2,40	10
LS-S SEVERIDAD	4,30	25	5,00	40	5,60	55	4,40	25	6,10	65	2,20	5
LS-F FRECUENCIA	3,20	50	1,30	20	0,80	15	1,80	30	6,10	85	0,70	15
Falta de apoyo de la Organización	PERS 7		PERS 8		PERS 9		PERS 10		PERS 11			
	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC	PD	PC
LS-X ÍNDICE DE FALTA DE APOYO DE LA ORG	9,80	30	19,10	50	3,90	15	9,80	30	5,10	20		
LS-S SEVERIDAD	2,90	10	4,60	30	1,80	3	2,30	5	4,90	35		
LS-F FRECUENCIA	2,40	40	4,10	60	1,70	30	2,00	35	0,80	15		

*Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.

En la **tabla 17** se muestran los resultados obtenidos de la escala y sus respectivas subescalas LS-X; LS-S Y LS-F.

Tabla 18

Resultados promedio de la escala de índice de estrés laboral JS-X

ESTRÉS LABORAL				
PROMEDIOS	PD	PC	PORCENTAJES	
JS-X ÍNDICE DE ESTRÉS LABORAL	14,83	35	46%	BAJO
JS-S SEVERIDAD	4,27	20	42%	BAJO
JS-F FRECUENCIA	2,92	40	47%	BAJO

*Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.

Los resultados obtenidos en la **tabla 18** nos muestra el promedio obtenido de cada una de las puntuaciones directas de las personas a quienes se les aplico el test.

Figura 7

Resultados promedio de la escala de índice de estrés laboral JS-X

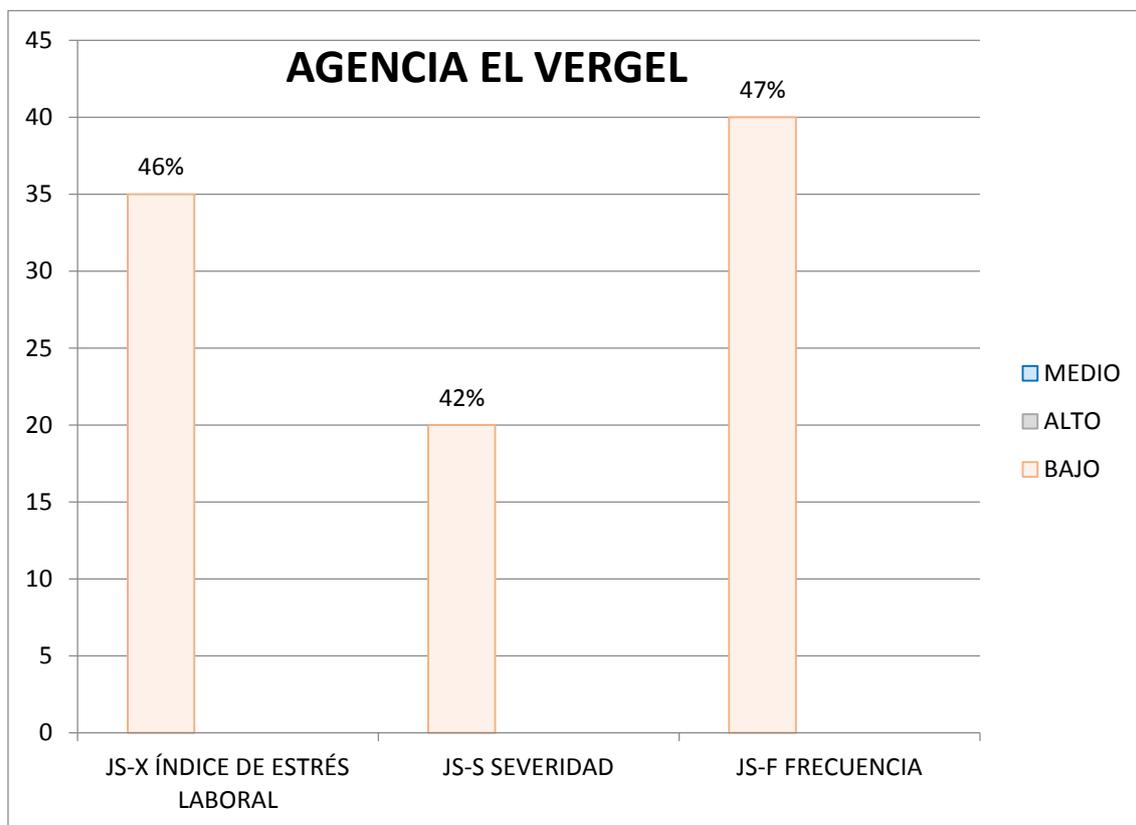


Figura 7: Para la agencia Vergel se puede apreciar que no existen factores estresantes dentro del mismo, pues el 42% de los empleados puntúan con un PC de 20, mientras el 46% de los empleados con PC 35 y el 47% de los empleados con PC 40 lo que significa puntuaciones que se ubican bajo la escala de la media de un estrés.

Tabla 19

Resultados promedio de la subescala de índice de presión laboral JP-X

PRESIÓN LABORAL				
PROMEDIOS	PD	PC	PORCENTAJES	
JP-X ÍNDICE DE PRESIÓN LABORAL	16,85	40	47%	BAJO
JP-S SEVERIDAD	4,36	25	43%	BAJO
JP-F FRECUENCIA	3,43	40	47%	BAJO

**Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.*

Los resultados obtenidos en la tabla 19 nos muestra el promedio obtenido de cada una de las puntuaciones directas de las personas a quienes se les aplico el test.

Figura 8

Resultados promedio de la escala de índice de presión laboral JP-X

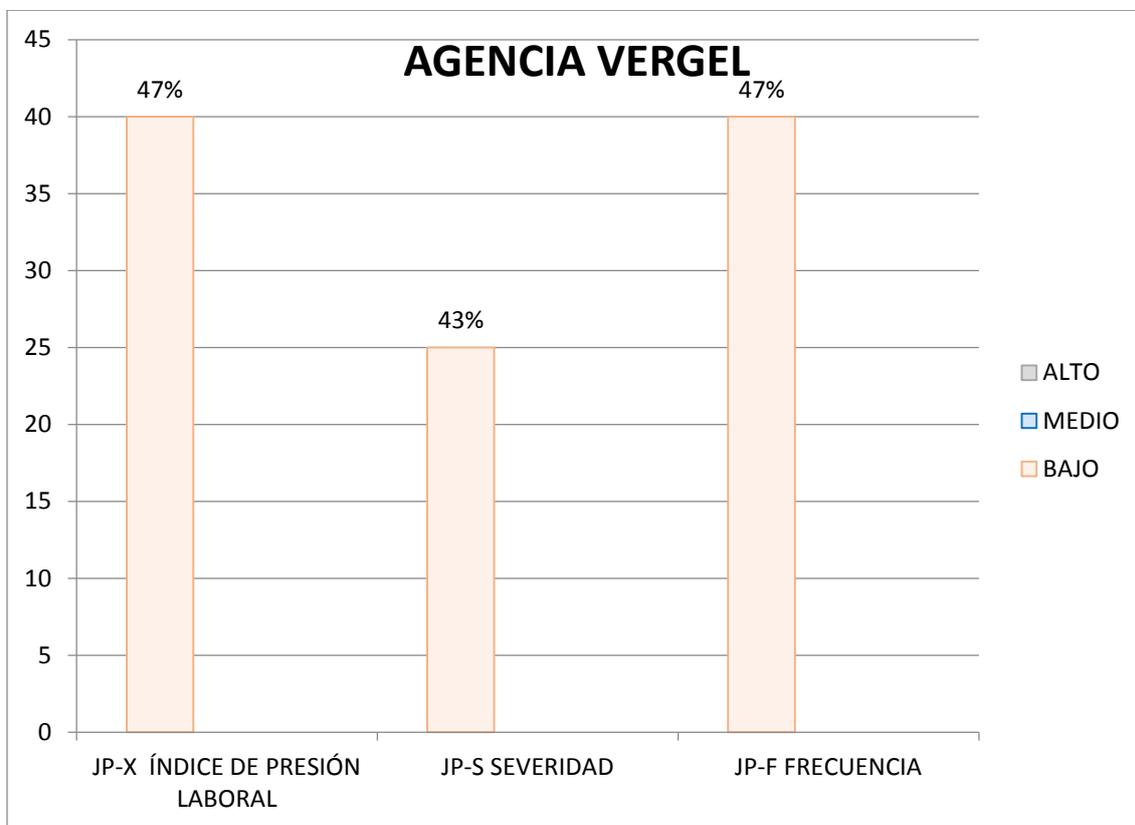


Figura 8: para estas subescalas se puede apreciar que el 47% de los empleados tanto para el factor JP-X Y JP-F puntúan igual con un PC 40 por debajo de un factor estresante, mientras el 43% de los empleados puntúan con 25 en el factor severidad.

Tabla 20

Resultados promedio de la escala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X

FALTA DE APOYO DE LA ORGANIZACIÓN				
PROMEDIOS	PD	PC	PORCENTAJES	
LS-X ÍNDICE DE FALTA DE APOYO DE LA ORG	11,65	35	46%	BAJO
LS-S SEVERIDAD	4,01	20	42%	BAJO
LS-F FRECUENCIA	2,26	35	46%	BAJO

**Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.*

Los resultados obtenidos en la tabla 20 nos muestra el promedio obtenido de cada una de las puntuaciones directas de las personas a quienes se les aplico el test.

Figura 9

Resultados promedio de la escala de índice de falta de apoyo de la organización LS-X

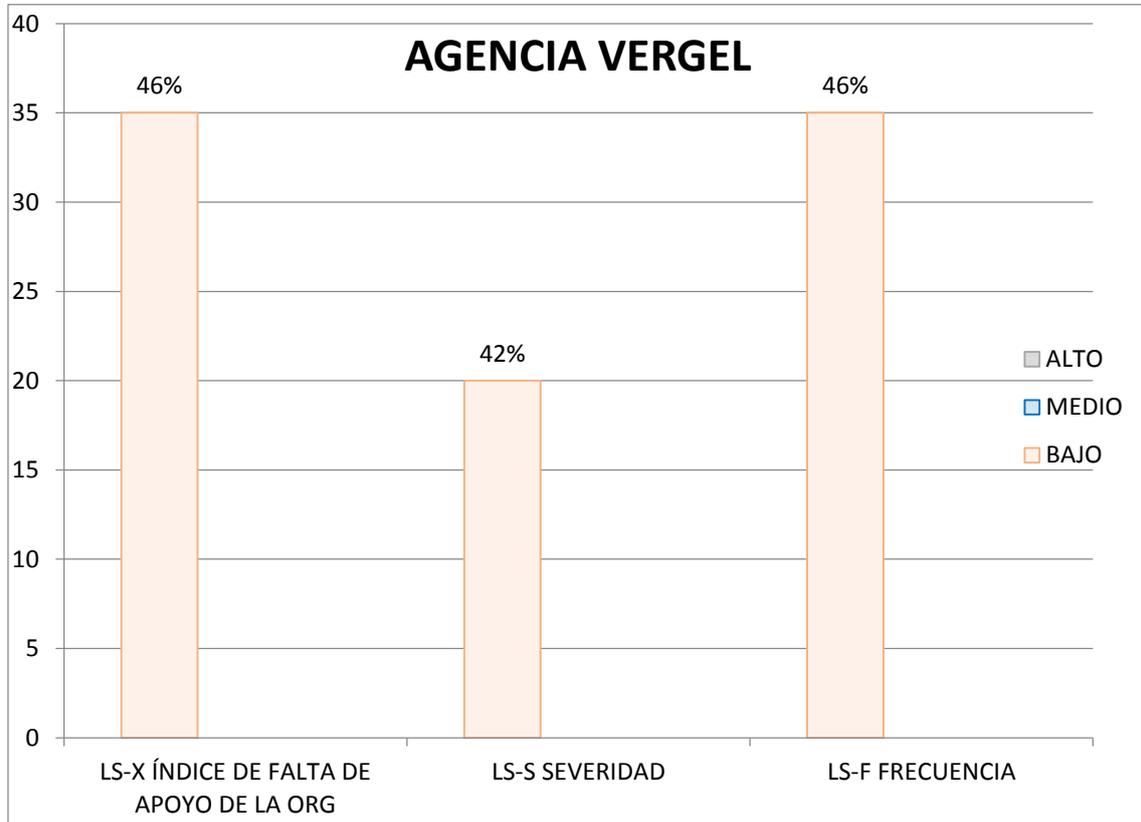


Figura 9: de igual manera para esta escala de índice de falta de apoyo de la organización y sus subescalas, los empleados de la agencia no lo consideran factores estresantes pues los mismos puntúan con PC de 35 como los más altos y de solo el 42% de ellos califican con 20, obteniendo como dato final que dentro de esta agencia se observa un bajo nivel de estrés.

RESULTADOS GENERALES

Se puede observar en las siguientes tablas y gráfico de los resultados globales, los datos obtenidos en cuanto a nivel de estrés laboral y factores incidentes en esta

problemática a nivel general entre las tres agencias y a su vez esto permite realizar una comparación más clara entre estas.

Tabla 21

Resultados generales de las escalas de índice de estrés laboral de las tres agencias.

ESTRÉS LABORAL					
	PROMEDIOS	PD	PC	PORCENTAJES	
AG. ESPAÑA	JS-X ÍNDICE DE ESTRÉS LABORAL	22,88	60	53%	ALTO
	JS-S SEVERIDAD	4,93	35	46%	BAJO
	JS-F FRECUENCIA	3,96	55	50%	MEDIO
AG. EL ARENAL	JS-X ÍNDICE DE ESTRÉS LABORAL	19,89	50	50%	MEDIO
	JS-S SEVERIDAD	4,94	35	46%	BAJO
	JS-F FRECUENCIA	3,32	45	49%	MEDIO
AG. EL VERGEL	JS-X ÍNDICE DE ESTRÉS LABORAL	14,83	35	46%	BAJO
	JS-S SEVERIDAD	4,27	20	42%	BAJO
	JS-F FRECUENCIA	2,92	40	47%	BAJO

**Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.*

Tabla 22

Resultados generales de las escalas de índice de presión laboral de las tres agencias.

PRESIÓN LABORAL					
	PROMEDIOS	PD	PC	PORCENTAJES	
AG. ESPAÑA	JP-X ÍNDICE DE PRESIÓN LABORAL	19,35	45	49%	MEDIO
	JP-S SEVERIDAD	4,55	30	45%	BAJO
	JP-F FRECUENCIA	3,69	45	49%	MEDIO
AG. EL ARENAL	JP-X ÍNDICE DE PRESIÓN LABORAL	17,70	40	47%	BAJO
	JP-S SEVERIDAD	4,66	30	45%	BAJO
	JP-F FRECUENCIA	3,22	40	47%	BAJO
AG. EL VERGEL	JP-X ÍNDICE DE PRESIÓN LABORAL	16,85	40	47%	BAJO
	JP-S SEVERIDAD	4,36	25	43%	BAJO
	JP-F FRECUENCIA	3,43	40	47%	BAJO

**Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.*

Tabla 23

Resultados generales de las escalas de índice de falta de apoyo organizacional de las tres agencias.

FALTA DE APOYO DE LA ORGANIZACIÓN					
PROMEDIOS		PD	PC	PORCENTAJES	
AG. EL ARENAL	LS-X ÍNDICE DE FALTA DE APOYO DE LA ORG	21,96	55	51%	MEDIO
	LS-S SEVERIDAD	5,44	50	50%	MEDIO
	LS-F FRECUENCIA	3,74	55	51%	MEDIO
AG. EL VERGEL	LS-X ÍNDICE DE FALTA DE APOYO DE LA ORG	11,65	35	46%	BAJO
	LS-S SEVERIDAD	4,01	20	42%	BAJO
	LS-F FRECUENCIA	2,26	35	46%	BAJO
AG. ESPAÑA	LS-X ÍNDICE DE FALTA DE APOYO DE LA ORG	24,16	60	53%	ALTO
	LS-S SEVERIDAD	5,14	40	47%	BAJO
	LS-F FRECUENCIA	3,95	60	53%	ALTO

*Tabla diseñada por María Mercedes Arizábala.

Figura 10

Resultados generales de las tres escalas: Índice de estrés laboral, Índice de presión laboral e Índice de falta de apoyo de la organización

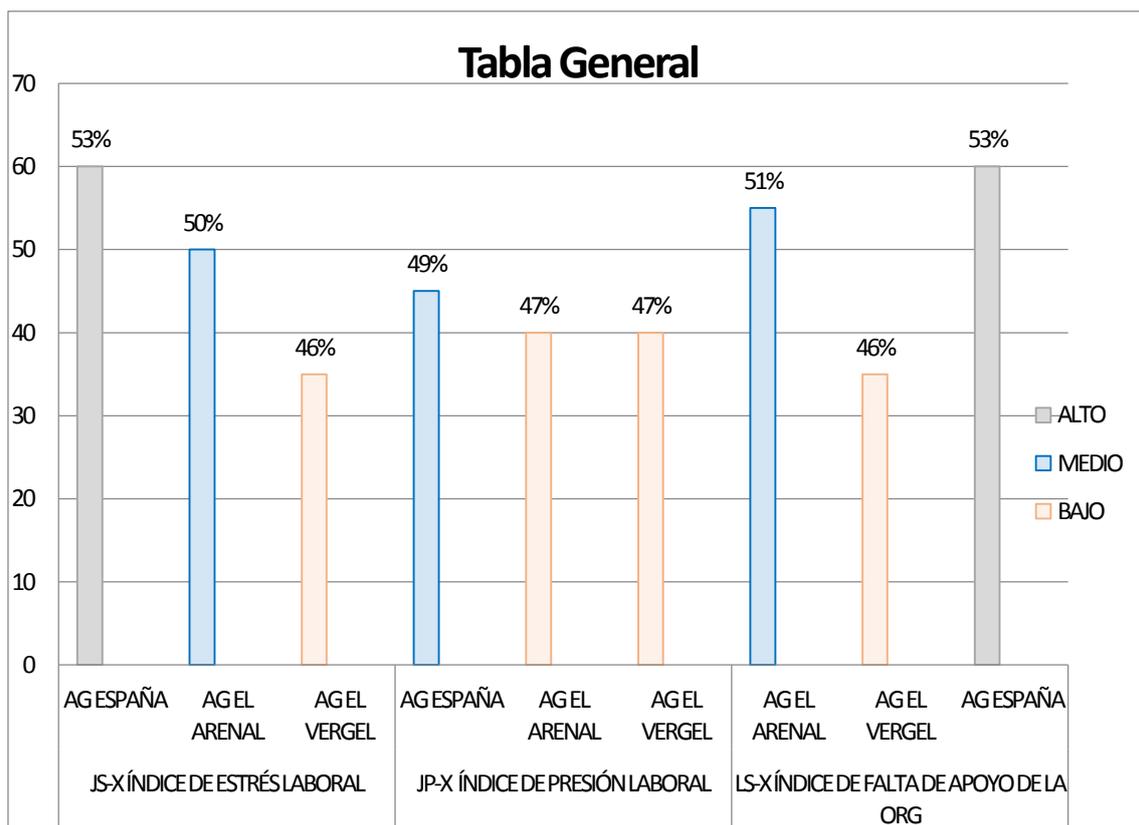


Figura 10: Resultados generales obtenidos en las tres escalas del cuestionario de medición de estrés laboral.

Una vez analizados los resultados se determinó que la agencia con mayor nivel de estrés laboral es la de la Av. España con un Pc de 60 en el índice de estrés laboral (JS-X)

según el 53% de los empleados, mientras que en las subescala de severidad (JS-S) se encuentra en un nivel bajo con un Pc de 35 y la subescala de frecuencia (JS-F) puntúa en un Pc de 55 ubicándose en un rango medio. De la misma forma en la escala de Presión Laboral (JP-X) y sus respectivas subescalas se encuentra dentro de un rango medio- bajo. Asimismo en la tercera escala que es la de Falta de Apoyo de la Organización (LS-X) el 53% de los empleados puntúan con un Pc de 60, estando este considerado como un rango alto dentro de esta escala y por ende considerándose un factor predominante del estrés laboral al que se enfrentan los trabajadores, dentro de las subescalas de esta se puede evidenciar que en severidad (LS-S) tiene un Pc de 40 el mismo que se encuentra en un nivel bajo mientras que la subescala de frecuencia (LS-F) cuenta con un Pc de 60 según el 53% de los trabajadores y por ende se encuentra dentro de un rango elevado.

Asimismo el análisis de los resultados obtenidos en la agencia de El Arenal nos muestra que en la escala índice de estrés laboral (JS-X) y sus subescalas de severidad (JS-S) y frecuencia (JS-F) se encuentran dentro de un rango medio-bajo. De igual forma en la escala índice de presión laboral (JP-S) y sus respectivas subescalas están dentro de un nivel bajo, y finalmente la escala falta de apoyo de la organización (LS-X) y sus respectivas subescalas están dentro de un rango medio, por ende se puede asegurar que en esta agencia no existe un nivel de estrés considerable en sus trabajadores que pueda afectar su salud o rendimiento laboral.

Finalmente los resultados obtenidos en la agencia de El Vergel tanto en las tres escalas que son índice de estrés laboral, índice de presión laboral y falta de apoyo de la organización y sus respectivas subescalas, se ubican dentro de un rango bajo al no superar un pc de 40.

DISCUSIÓN

El estrés laboral es una problemática que con el paso de los años se ha ido incrementando y cada vez perturba a una cantidad más elevada de trabajadores, los mismos que se ven afectados por esta situación tanto en su vida personal como laboral, pues esto puede llegar a reducir su nivel de rendimiento productivo, quebrantar sus relaciones interpersonales y principalmente puede llegar a ser la causa de enfermedades físicas.

Es por esta razón que el propósito de esta investigación radicó en detectar el nivel de estrés laboral que sufren los empleados del Banco del Austro, así como el factor predominante de la misma dentro de las agencias: El Arenal, El Vergel y Av. España.

Se analizó los datos en base a las respuestas del cuestionario de medición de estrés laboral JSS (Job Stress Survey) el mismo que fue “diseñado para evaluar las fuentes genéricas de estrés laboral a las que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes contextos laborales”. (Spielberger & Vagg, Cuestionario de estrés laboral, 2010)

Una vez analizados uno a uno los resultados obtenidos mediante esta herramienta, se determinó que la agencia con un nivel de estrés laboral es la de la Av. España la misma que tiene un Pc de 60 según el 53% de los empleados de esta entidad, siendo un resultado mayor a la de las otras agencias y considerándose dentro de un rango alto en esta escala.

Asimismo se determinó que el factor predominante y de incidencia en esta problemática resultó ser la falta de apoyo de la organización en el que el 53% de los empleados puntúan con un Pc de 60, estando este considerado como un rango alto en dicha escala. El índice de falta de apoyo de la organización mide factores que pueden generar estrés en los empleados como por ejemplo la dificultad en acceder a sus superiores, poca o nula motivación de sus compañeros o la carencia de posibilidades de

ascender dentro de la organización, sin dejar de lado las políticas y procedimientos con las que se maneja la institución.

Resultados que se relacionan con investigaciones realizadas anteriormente a mandos intermedios de una empresa industrial, los mismos que pertenecen al grupo III, según la clasificación de los trabajadores para la tipificación de la herramienta utilizada; en el que se puede observar que las puntuaciones en la escala índice de estrés laboral tienen un PC de 75, y en el índice de falta de apoyo de la organización los resultados fueron elevados, especialmente en el grupo de directivos y profesionales empleados en una división concreta de la compañía. (Spielberger & Vagg, 2010)

De la misma forma podemos encontrar que existen informes de investigaciones realizadas a un grupo de policías noruegos mediante la aplicación del cuestionario JSS, los mismos que están de igual manera dentro del grupo III, en cuyos resultados se encontró que los factores principales es la presión laboral y la falta de apoyo de la organización en los que según la correlación con la herramienta “Alfas de Cronbach” que sirven para medir fiabilidad de una escala de medida, se pudo obtener los resultados de gravedad y frecuencia de las dos escalas; en cuanto a presión laboral fueron “0,83 y 0,85, respectivamente, mientras que los alfas de Cronbach de la gravedad y la frecuencia de la falta de apoyo fueron 0,83 y 0,85, respectivamente”. (Berg, Hem, Lau, & Ekeberg, 2006)

Según Sterud et al. (2011) y Lua & Imilia (2011) encontraron en personal de la salud, puntuaciones altas para los predictores relacionados con la presión en el trabajo, la falta de apoyo social en el ámbito laboral y la falta de organización relacionándose significativamente con los niveles de estrés. Del mismo modo Assadi et al. (2003) en organizaciones relacionadas con la educación física encontraron altos niveles de estrés,

en relación con el predictor asociado a la falta de organización en tales empresas, principalmente en la percepción de la severidad del mismo" citados por (Azofeifa, 2016)

Turnage y Spielberger (1991) citados por (Spielberger & Vagg, 2010); realizaron un estudio en el que se aplicó el JSS a un grupo de 755 trabajadores industriales, clasificados en directivos, ingenieros y administrativos, los mismos tuvieron resultados significativos ya que se encontraron diferencias entre los tres grupos de profesionales en la escala de índice de estrés laboral (JS-X), así como en las subescalas JP-S y JP-F, sin embargo no existieron diferencias en las subescalas LS-S y LS-F; no obstante, la única diferencia estadísticamente significativa se encontró entre los ingenieros y administrativos en la escala de JS-X (índice de estrés laboral) la misma que fue influenciada por la frecuencia en la que se repetían los factores incidentes en esta escala; de la misma forma los resultados determinaron que aquellos empleados que habían ingresado recientemente a la empresa fueron quienes experimentaban la falta de apoyo de la organización, frente a aquellos que ya llevaban mucho tiempo dentro de esta entidad.

Este estudio fue comparado con una investigación realizada por Spielberger y Reheiser (1994), quienes aplicaron el JSS a un grupo de trabajadores universitarios, compuesta por personal docente y administrativo, en el que los resultados estipularon que los trabajadores de la empresa sienten mayor presión laboral que el personal universitario, mientras que sucede lo contrario con la escala de índice de falta de apoyo de la organización. Citados por (Spielberger & Vagg, 2010)

Investigaciones similares en instituciones bancarias no se han realizado aún, se centran mucho más en estudios llevados a cabo en el sector de salud, personal universitario, seguridad y trabajadores industriales, sin embargo es importante mencionar que este tipo de profesionales se encuentran clasificados en el grupo III para la tipificación

del cuestionario, de la misma manera en la que la muestra utilizada en esta investigación se cataloga dentro de este grupo.

CONCLUSIONES

La agencia con mayor nivel de estrés laboral es la de la Av. España con un 53% puntuando en un Pc de 60, siendo el mismo un resultado ubicado dentro de un rango alto dentro de la escala de índice de estrés laboral, y cuyo factor predominante resultó ser la falta de apoyo de la organización con un 63% en un Pc de 60 igualmente ubicada dentro de un rango alto.

Mientras que la agencia de “El Arenal” y la agencia de “El Vergel” se ubican en un rango medio- bajo en las escalas evaluadas por el cuestionario JSS, siendo puntuaciones que no se consideran un riesgo para los empleados y mucho menos para la organización, frente a la problemática tratada a lo largo de esta investigación.

RECOMENDACIONES

Es de suma importancia que las autoridades de la institución en donde se realizó esta investigación tomen en cuenta las condiciones en las que trabajan sus empleados y el apoyo que brindan a estos en el momento de realizar sus funciones, pues este es uno de los factores incidentes en el estrés laboral de sus colaboradores.

Es necesario actuar frente a esta problemática, pues de la situación en la que se encuentren sus empleados dependerá muchísimo su rendimiento laboral, evitando a la larga reducción de personal o ausentismo laboral dado como resultado de afecciones en la salud de los empleados a raíz del estrés al que pueden estar expuestos, pues como sabemos las consecuencias van desde repercusiones físicas, emocionales, teniendo a la larga secuelas en su rendimiento laboral y su productividad.

Como se sabe las empresas que prestan atención a las necesidades de sus trabajadores o que les ayudan a enfrentar el estrés de manera correcta, logran mantener un ambiente adecuado en el trabajo y por ende es más fácil lograr las metas propuestas por la organización.

Asimismo, al tener en cuenta esta problemática se pueden evitar gastos por accidentes laborales, baja motivación y los resultados de la incidencia del estrés laboral sobre la salud física y psicológica de los colaboradores.

Bibliografía

Azofeifa, C. A. (25 de Octubre de 2016). *RELACIÓN ENTRE LOS PREDICTORES*

DEL ESTRÉS. Obtenido de

[http://www.repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11315/Tesis%20Christ
ian.pdf?sequence=1](http://www.repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11315/Tesis%20Christ%20ian.pdf?sequence=1)

Banco del Austro. (21 de 06 de 2016). *Banco del Austro*. Obtenido de

<https://www.bancodelaustro.com/Tu-Banco/Tu-Banco/Historia>

Berg, A. M., Hem, e. a., Lau, B., & Ekeberg, Ø. (2006). Una exploración de estrés laboral y salud en el servicio de policía noruego: un estudio transversal. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 26.

Ch. D. Spielberger, P. R. (2010). *TEA EDICIONES*. Recuperado el 23 de 03 de 2016, de

[http://web.teaediciones.com/JSS.-CUESTIONARIO-DE-ESTRES-
LABORAL.aspx](http://web.teaediciones.com/JSS.-CUESTIONARIO-DE-ESTRES-LABORAL.aspx)

Colligans, & Higgins. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud

ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 2.

Cox. (1978). Teorías basadas en el estímulo. En I. Piñuel, & Zabala, *Mobbing* (págs. 9-10). Santander: sal terrae.

Folkman, & Lazarus. (1986). En *Estrés* (pág. 54).

French. (1982). Concepto de estrés laboral. En P. R. Charles D. Spielberger,

Cuestionario de estres laboral (pág. 13). TEAEDICIONES.

INSHT. (10 de 07 de 2016). *Estrés Laboral*. Obtenido de

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20>

PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf

Instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del estado. (1 de Marzo de 2016). *Guía para el estrés causas, consecuencias y prevención*. Obtenido de Previsión de riesgos de trabajo:

<http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>

Lazarus, & Folkman. (1984). Teoría basada en la interacción. En I. Piñuel, & Zabala, *Mobbing* (págs. 10-12). Santander: Sal Terrae.

Macías, D. A. (2007). El campo de estudio del estrés. *Revista Internacional de Psicología*, 8.

Mansilla Izquierdo, F., & Favieres Cuevas, A. (28 de Mayo de 2016). *Por una vida más saludable*. Obtenido de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid:
http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php

Miller, L. H., & Smith, D. (28 de 05 de 2016). *American Psychological Association* .
Obtenido de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

Piñuel, I., & Zabala. (2001). Teorías del estrés de Seley. En I. Piñuel, & Zabala, *Mobbing* (pág. 5). Santander: Sal Terrae.

Sandín, & Chorot. (2001). Teoría basada en el estímulo. En I. Piñuel, & Zabala, *Mobbing* (pág. 10). Santander: Sal Terrae.

Seley. (1926). Teorías del Estrés de Selye. En Piñuel, & Zabala, *Mobbing* (pág. 5).
Santander: San Terrae.

- Selye. (2001). Teoría del estrés de Selye. En I. Peñuel, & Zabala, *Mobbing* (pág. 6). Santander: Sal Terrae.
- Selye, & Sandin. (1974; 1989). Teoría del estrés de Selye. En I. Peñuel, & Zabala, *Mobbing* (pág. 5). Santander: Sal Terrae.
- Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (2010). Adaptación Española. En C. D. Spielberger, & P. R. Vagg, *Cuestionario de Estrés Laboral* (págs. 41-51). Madrid: TEA Ediciones.
- Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (2010). Cuestionario de estrés laboral. En C. D. Spielberger, & P. R. Vagg. Madrid: TEA Ediciones.
- Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (2010). El cuestionario de estrés laboral. En C. D. Spielberger, & P. R. Vagg, *Cuestionario de estrés laboral* (págs. 20-21). Madrid: TEA Ediciones.
- Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (2010). Estudios de validez orginales e investigaciones realizadas. En C. D. Spielberger, & P. R. Vagg, *Cuestionario de Estrés laboral* (págs. 36-38). Madrid: Tea Ediciones.
- Spielberger, C. d., & Vagg, P. R. (2010). Estudios de validez orginales e investigaciones realizadas. En C. d. Spielberger, & P. R. Vagg, *Cuestionario de Estrés Laboral JSS* (págs. 36-38). Madrid: TEA Ediciones.
- Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (2010). Uso de escalas del JSS en consultoría: un caso práctico. En C. D. Spielberger, & P. R. Vagg, *Cuestionario de estres laboral JSS* (págs. 29-30). Madrid: TEA Ediciones.

ANEXOS



916111

NOMBRE *Diana Padroñ Espinosa*
EDAD *50* SEXO *OV* FECHA *08-07-2016*
PUESTO *Jefe de Agencia* EMPRESA *Banco del Austro*

NIVEL EDUCATIVO

- Estudios básicos
- Bachillerato
- FP/Educación técnica
- Ciclo formativo de grado superior
- Diplomatura o Licenciatura

GRUPO LABORAL

- Grupo I:** Trabajos manuales (trabajadores de la agricultura y pesca; artesanos o trabajadores de la industria manufacturera, la construcción o la minería; trabajadores no cualificados).
- Grupo II:** Ocupaciones manuales con cualificación intermedia (trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores; operadores de instalaciones y maquinaria y montadores).
- Grupo III:** Ocupaciones de oficina (dirección de las empresas y Administraciones Públicas; técnicos y profesionales científicos e intelectuales; técnicos y profesionales de apoyo; empleados de tipo administrativo).

Indique a cuál de los siguientes grupos laborales pertenece en función del puesto que desempeña o ha desempeñado.



CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral puede afectar seriamente a las vidas de los empleados y a sus familias. La gravedad del estrés está determinada por la intensidad con que se experimenta y por la frecuencia con la que ocurre.

Este cuestionario determinará su percepción acerca de diferentes aspectos de su trabajo. Consta de 30 situaciones que muchos empleados encuentran estresantes. En primer lugar, se le pide que puntúe la cantidad de estrés con que experimenta cada situación. Luego, indicará el número de veces que Vd. se ha encontrado con cada una de ellas en los últimos 6 meses.

Valore la cantidad de estrés que le produce cada situación en función de su conocimiento y su experiencia. Tenga en cuenta la cantidad de tiempo y la energía que Vd. necesitaría para enfrentarse o adaptarse a esa situación. Base sus puntuaciones en su experiencia personal, así como en lo que ha observado en el caso de otros. Puntúe la cantidad media de estrés que Vd. siente en cada situación, más que el valor extremo.

La primera situación, **ASIGNACIÓN DE TAREAS DESAGRADABLES**, fue puntuada por la mayoría de las personas como de un nivel medio de estrés. A esta situación se le ha asignado una puntuación igual a 5 y será utilizada como referencia para evaluar otras situaciones. Compare cada situación con este estándar. Luego asigne un número del 1 al 9 para indicar si juzga que la situación es más o menos estresante que el hecho de que le asignen tareas desagradables.

Fíjese a continuación en los ejemplos que aparecen al dorso de este ejemplar.

PARTE A. Instrucciones

En las situaciones relacionadas con su trabajo que le produzcan aproximadamente la misma cantidad de estrés que la *asignación de tareas desagradables* señale con un círculo el 5. En aquellas situaciones que Vd. sienta que son más estresantes que el estándar, marque con un círculo un número proporcionalmente mayor que el 5. Si siente que un evento es menos estresante que el estándar, señale con un círculo un número proporcionalmente menor que 5.

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO

	Baja	Moderada							Alta	
1 ASIGNACIÓN DE TAREAS DESAGRADABLES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1
2 Trabajar horas extra.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	2
3 Falta de oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	3
4 Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	4
5 Compañeros que no realizan su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	5
6 Apoyo insuficiente por parte del superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	6
7 Ocuparse de situaciones de crisis.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	7
8 Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	8
9 Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	9
10 Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11 Asignación de mayores responsabilidades.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11
12 Periodos de inactividad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12
13 Dificultad para acceder al superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	13
14 Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	14
15 Personal insuficiente para realizar una tarea.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	15
16 Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	16
17 Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	17
18 Falta de participación en las decisiones organizativas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	18
19 Salario insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	19
20 Competencia para promocionar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	20
21 Supervisión pobre o insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	21
22 Área de trabajo ruidosa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	22
23 Interrupciones frecuentes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	23
24 Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	24
25 Papeleo excesivo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	25
26 Reuniones de última hora.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	26
27 Tiempo personal insuficiente (p. ej., café, comida).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	27
28 Cubrir el trabajo de otro empleado.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	28
29 Compañeros de trabajo poco motivados.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	29
30 Conflictos con otros departamentos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	30

PARTE B. Instrucciones

En las siguientes situaciones laborales, por favor indique el *número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los que ha experimentado personalmente cada acontecimiento*. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió; marque el 9+ si Vd. experimentó personalmente esa situación en 9 o más días en los últimos 6 meses.

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO		Número de días durante los últimos 6 meses en los cuales ha experimentado esa situación										
31	Asignación de tareas desagradables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	31
32	Trabajar horas extra.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	32
33	Falta de oportunidades de promoción.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	33
34	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	34
35	Compañeros que no realizan su trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	35
36	Apoyo insuficiente por parte del superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	36
37	Ocuparse de situaciones de crisis.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	37
38	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	38
39	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	39
40	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	40
41	Asignación de mayores responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	41
42	Periodos de inactividad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	42
43	Dificultad para acceder al superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	43
44	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	44
45	Personal insuficiente para realizar una tarea.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	45
46	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	46
47	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	47
48	Falta de participación en las decisiones organizativas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	48
49	Salario insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	49
50	Competencia para promocionar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	50
51	Supervisión pobre o insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	51
52	Área de trabajo ruidosa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	52
53	Interrupciones frecuentes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	53
54	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	54
55	Papeleo excesivo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	55
56	Reuniones de última hora.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	56
57	Tiempo personal insuficiente (p. ej., café, comida).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	57
58	Cubrir el trabajo de otro empleado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	58
59	Compañeros de trabajo poco motivados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	59
60	Conflictos con otros departamentos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	60

Por favor, lea el ejemplo de la parte A (cantidad de estrés) y siga las instrucciones para puntuar esta situación. Luego complete el ejemplo de la parte B (frecuencia del acontecimiento).

EJEMPLO – PARTE A (CANTIDAD DE ESTRÉS)

Si la situación del ejemplo es más estresante que la *asignación de tareas desagradables* marque con un círculo un número proporcionalmente mayor que 5. Si este acontecimiento es menos estresante que la *asignación de tareas desagradables* rodee un número proporcionalmente menor que 5. Si la situación le produce un nivel similar de estrés que la *asignación de tareas desagradables*, marque el número 5.

Ejemplo A Trabajar en una tarea repetitiva 1 2 3 4 5 6 7 8 9

EJEMPLO – PARTE B (FRECUENCIA DEL ACONTECIMIENTO)

Indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los cuales Vd. personalmente ha experimentado esa situación. Por ejemplo, si ha experimentado el acontecimiento descrito 4 días en los últimos 6 meses señale con un círculo el 4. Si no lo ha experimentado ningún día en los últimos 6 meses rodee el 0. Si ha experimentado la situación en 9 o más días de los últimos 6 meses, marque el 9+.

Ejemplo B Trabajar en una tarea repetitiva 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9+

Si comete un error o cambia de idea en cualquier enunciado, NO BORRE. Tache con una cruz la respuesta incorrecta y luego marque con un círculo la correcta, así:

0 1 2 3 4 5 ~~6~~ (7) 8 9+

Abra este ejemplar. Lea las instrucciones de la parte A y puntúe las situaciones 1 a 30. A continuación, lea las instrucciones de la parte B y puntúe las situaciones 31 a 60.



Nombre:

Edad: **Sexo:** **Fecha de aplicación:**

Baremo:

Responsable de la aplicación:

ESCALAS

ESTRÉS LABORAL

PD **PC**

JS-X. Índice de Estrés laboral

JS-S. Severidad

JS-F. Frecuencia

SUBESCALAS

PRESIÓN LABORAL

PD **PC**

JP-X. Índice de Presión laboral

JP-S. Severidad

JP-F. Frecuencia

FALTA DE APOYO DE LA ORGANIZACIÓN

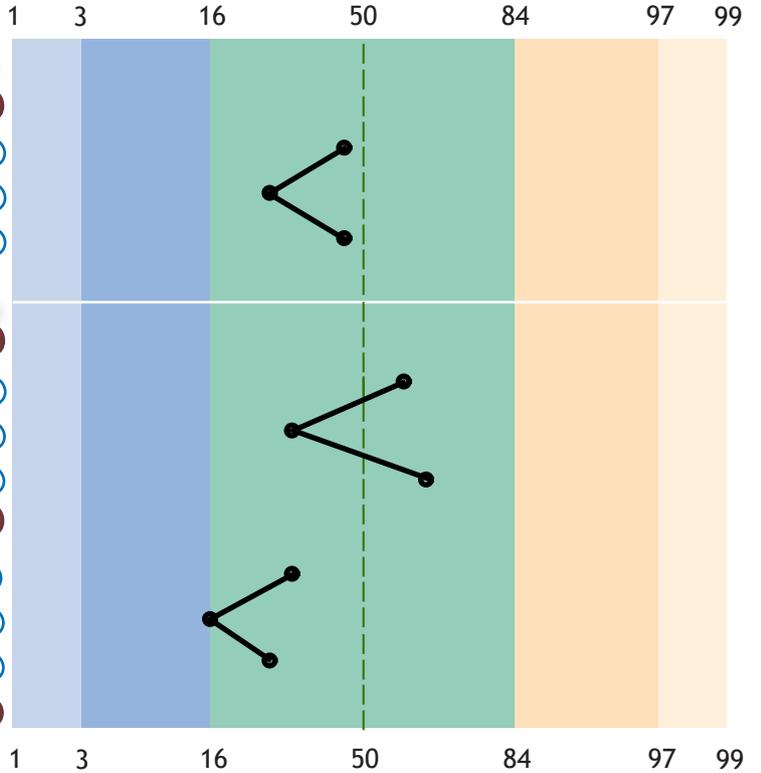
PD **PC**

LS-X. Índice de Falta de apoyo de la org.

LS-S. Severidad

LS-F. Frecuencia

PD **PC**



Nota: Pc (percentil), escala ordinal.