



**Universidad del Azuay**  
**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias**  
**de la Educación**  
**Escuela de Psicología Organizacional**

“PREVALENCIA DE ESTRÉS EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE TRES  
EMPRESAS DEL SECTOR LICORERO DE LA CIUDAD DE CUENCA: POR  
EFECTO DE LA PANDEMIA COVID 19”

Trabajo previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional

**Autores:**

Paola Janneth Argudo Piedra.

María Paola Rodas Durán.

**Director:**

Mg. Mario Eduardo Moyano Moyano

Cuenca-Ecuador

2021

## **Dedicatoria**

Esta tesis va dedicada a mi padre por nunca haberme dejado sola a pesar de la distancia, por ser mi ejemplo y mi apoyo, por estar en todo momento y ser parte importante de esta meta.

A mi madre por ser mi mejor aliada, mi consejera, mi compañía y el motor de mi vida día a día, gracias por tu paciencia, por buscar siempre el bien para mí y encaminarme a ser una gran mujer como tú lo eres.

Especialmente dedico esta tesis a mis abuelos que son como mis padres, sus consejos, su amor me hicieron la mujer que soy ahora; a ti abuelo que eres mi guía, mi amigo, mi cómplice y mi más grande apoyo, gracias por ayudarme a lograr una meta más en mi vida y ser una de las mayores bendiciones que tengo.

Finalmente, gracias a toda mi familia y a las personas que siempre me apoyaron a seguir adelante.

**Paola Janneth Argudo Piedra**

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis especialmente a mis padres, por su sacrificio y esfuerzo me han ayudado a seguir en mi carrera, por sus palabras de aliento, motivación, por ser mi inspiración para salir adelante día a día y siempre guiarme para que cumpla con mis ideales.

A mis hermanos por no dejarme decaer en momentos de crisis y siempre compartir sus conocimientos sin esperar nada a cambio, brindándome alegría en todo momento.

Por ultimo quiero dedicar esta tesis a mis compañeros y amigos cercanos que durante estos 5 años estuvieron a mi lado atravesando por buenos y malos momentos logrando mediante su apoyo poder cumplir este sueño.

**María Paola Rodas Durán**

## **Agradecimiento**

Agradecemos primeramente a Dios por habernos dado la fuerza y sabiduría frente a toda adversidad que pudo haberse presentado a lo largo de este camino, de igual manera queremos extender nuestro eterno agradecimiento a la Universidad del Azuay por habernos abierto las puertas de la institución y permitirnos crecer personal y profesionalmente.

Finalmente queremos agradecer a todas y cada una de las personas que fueron parte de este proceso, a los profesores que siempre supieron ser guía frente a toda situación y habernos encaminado en la dirección correcta para que esto sea una realidad.

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la prevalencia de estrés en el personal administrativo de tres empresas del sector licorero de la ciudad de Cuenca. Se realizó un estudio cuantitativo transversal no experimental, el cual, se utilizó la ficha sociodemográfica con el Test de estrés de la Universidad Javeriana de Colombia.

El resultado que se pudo evidenciar dentro del estudio es del 40,3% representando un nivel muy alto de estrés; el mismo se ubica en el sexo femenino (56.9%) con edades entre 26 a 36 años (55,6%), con una antigüedad superior o igual de 4 años a 8 años 11 meses; de los cuales el 43,2% tienen hijos y el 41,2% que se encuentran casados.

Al concluir la investigación se rescataron resultados significativos que demostraban el nivel de estrés muy alto de las empresas, por lo tanto, se propuso un plan de acción para prevenir y disminuir los niveles de estrés.

**Palabras claves:** prevalencia, estrés, riesgos psicosociales.

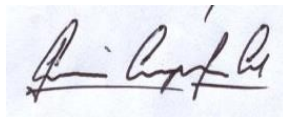
## Abstract

The main objective of this research is to analyze the prevalence of stress in the administrative personnel of three companies in the liquor sector of the city of Cuenca. A non-experimental cross-sectional quantitative study was carried out, which used the sociodemographic record with the stress test of the Javeriana University of Colombia.

The result evidenced in this study was 40.3%, representing a very high level of stress, which is located in females (56.9%) with ages between 26 to 36 years (55.6%), with seniority greater than or equal to 4 years to 8 years 11 months; of which 43.2% have children and 41.2% are married.

After the investigation, significant results were obtained that demonstrated the high level of stress in companies, therefore, an action plan was proposed to prevent and reduce stress levels.

**Keywords:** prevalence, stress, psychosocial risks.



-----  
Tutor

Mg. Mario Eduardo Moyano Moyano

Translated by



Paola Argudo P.



Paola Rodas D.



## Contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iv
Resumen.....	v
Abstract .....	vi
Introducción .....	1
MARCO TEÓRICO .....	3
Riesgos psicosociales.....	3
1.1.    Introducción a la temática.....	3
1.2.    Riesgos Psicosociales. ....	3
1.2.1.    Definiciones de Riesgos Psicosociales. ....	3
1.2.2.    Tipos de Riesgos Psicosociales.....	5
1.3.    Estrés.....	7
1.3.1.    Estrés Laboral.....	9
1.3.2.    Estrés por Covid-19.....	10
1.4.    Tipos de Estrés. ....	11
1.4.1.    Eustrés.....	11
1.4.2.    Distrés.....	12
1.5.    Causas.....	13
1.5.1.    Físicas. ....	13
1.5.2.    Psicológicas.....	14
1.5.3.    Sociales.....	15
1.6.    Consecuencias .....	16
1.6.1.    Físicas. ....	16
1.6.2.    Psicológicos .....	17
1.6.3.    Social. ....	18
1.7.    Prevención del Estrés.....	19
1.7.1.    Prevención de Estrés Laboral.....	19
1.8.    Investigaciones relacionadas al estrés por COVID- 19.....	21
1.9.    Conclusión .....	24
METODOLOGIA.....	25
2.    Introducción .....	25
2.1.    Tipo de investigación .....	25
2.2.    Objetivo General .....	25
2.2.1.    Objetivo Específico.....	25

2.2. Población .....	26
2.3. Instrumentos.....	26
2.3.1. Ficha Sociodemográfica y laboral.....	26
2.3.2. Test de Estrés tercera versión.....	26
2.3.3. Programa.....	28
2.4. Procedimiento .....	28
ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	30
3.1. Tabulación de características sociodemográficas.....	30
3.2. Análisis de característica sociodemográficas frente al nivel de estrés.....	32
3.2.1. Edad vs niveles de estrés .....	32
3.2.2. Estado civil vs nivel de estrés.....	33
3.2.3. Sexo vs nivel de estrés.....	33
3.2.4. Hijos vs nivel de estrés.....	34
3.2.5. Nivel de educación vs nivel de estrés.....	35
3.2.6. Estado Laboral vs nivel de estrés.....	36
3.2.7. Antigüedad vs niveles de estrés.....	36
3.3. Tabulación de preguntas en base al estrés por COVID.....	37
3.3.1. Preguntas en base al estrés por Covid 19 vs niveles de estrés.....	39
3.4. Conclusiones.....	45
PLAN DE ACCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS.....	46
4.1. Introducción.....	46
4.2. Antecedentes.....	46
4.3. Propuesta del Plan de acción.....	46
4.4. Conclusión.....	48
DISCUSIÓN .....	49
CONCLUSIONES GENERALES .....	52
RECOMENDACIONES GENERALES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	55
ANEXOS .....	59



## Índice de Tablas

Tabla 1: población de estudio.....	26
Tabla 2: calificación del test .....	27
Tabla 3: baremos .....	28
Tabla 4: características sociodemográficas de la población de estudio .....	31
Tabla 5: nivel de estrés de la población de estudio .....	32
Tabla 6: edad vs nivel de estrés.....	33
Tabla 7: estado civil vs nivel de estrés .....	33
Tabla 8: sexo vs nivel de estrés .....	34
Tabla 9: hijos vs nivel de estrés .....	34
Tabla 10: número de hijos vs nivel de estrés .....	35
Tabla 11: nivel de educación vs nivel de estrés .....	35
Tabla 12: estado laboral vs nivel de estrés .....	36
Tabla 13: antigüedad vs nivel de estrés .....	37
Tabla 14: preguntas en base al estrés por Covid 19 .....	37
Tabla 15: pregunta 1 vs nivel de estrés.....	39
Tabla 16; pregunta 2 vs nivel de estrés .....	40
Tabla 17: pregunta 3 vs nivel de estrés.....	41
Tabla 18: pregunta 4 vs nivel de estres.....	42
Tabla 19: pregunta 5 vs nivel de estrés .....	42
Tabla 20: pregunta 6 vs nivel de estrés .....	43
Tabla 21: pregunta 7 vs nivel de estrés .....	44
Tabla 22: matriz de plan de acción: nivel muy bajo .....	47
Tabla 23: matriz de plan de acción:nivel bajo- medio.....	47
Tabla 24: matriz de plan de acción: nivel alto y muy alto .....	48

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1: nivel de estrés .....	32
--------------------------------------	----

## Introducción

A nivel mundial, los indicadores de estrés producto del confinamiento ha ocasionado repercusiones en los seres humanos y frente a esto también los factores laborales, es decir, las empresas paralizaron sus actividades por el temor al contagio, por lo cual, conllevó un sin número de consecuencias como es el caso de los factores estresores que sin duda afectaron el comportamiento dentro de las organizaciones, estableciendo nuevas normas de convivencias laboral.

El ciclo de pánico a partir del COVID-19 ha hecho que gran parte de los países a nivel mundial regrese a la complacencia y permanezca poco preparado para el próximo brote inevitable; al volver a la normalidad, las empresas han invertido en resiliencia estratégica, operativa y financiera para los riesgos globales emergentes que estarán mejor posicionadas para responder y recuperarse, es decir, que llegarán un sinnúmero de cambios dentro del sector empresarial (Smith, R. 2020).

En el primer capítulo se desarrollará el marco teórico sobre el estrés, donde se disertará aspectos como los factores etiológicos, síntomas y estudios de varios autores que expresan su punto de vista ante la prevalencia del estrés, estrés laboral, riesgos psicosociales e investigaciones a fines.

Luego se desarrollará un segundo capítulo, en el cual, se expondrán aspectos metodológicos, como el tipo de investigación que se manejará y las herramientas que serán usadas para la obtención de resultados.

El análisis de los resultados obtenidos serán detallados a lo largo del tercer capítulo, el mismo que presentará todos los porcentajes que pueden ser rescatados tras la aplicación del test y una ficha sociodemográfica con la presentación de tablas que demuestran los valores mencionados sobre cada variable estudiada.

Después de haber analizado todos los resultados deseados, se planteará un plan de acción el mismo que será expuesto durante el cuarto capítulo, en donde, se propondrá una mejora para las empresas y sus colaboradores, que a través de campañas y talleres busquen prevenir y disminuir los niveles altos y mínimos del estrés ya sea en su defecto lograr desaparecer el mismo, como también los riesgos psicosociales que se puedan presentarse a futuro.

Una vez desarrollado la propuesta de investigación, se presentará la discusión en el quinto capítulo, en el cuál, se describirán y reflexionarán los resultados y puntos relevantes del estudio realizado en comparación con las investigaciones relevantes de los diferentes autores expuesto en el primer capítulo. Se detallarán los porcentajes mas altos que supieron demostrar los niveles de estrés y en que variables se presentaban con mayor frecuencia.

Finalmente, se expondrán las respectivas conclusiones que globalizarán el tema propuesto y que servirán de guía para comprender de manera más precisa el propósito de la presente investigación, así como, se brindarán recomendaciones a las empresas de estudio, con el fin, de prevenir la reaparición de casos masivos de estrés dentro de la organización.

# CAPITULO 1

## MARCO TEÓRICO

### Riesgos psicosociales

#### 1.1.Introducción a la temática.

En la presente investigación se abordarán temas, autores y estudios relacionados a la prevalencia de estrés por COVID-19, ahondando en temas de interés como los riesgo psicosociales, el COVID-19 como estresor, el estrés laboral, que son realidades que afectan al mundo de una manera más agresiva de lo que en realidad se considera y sin darle la verdadera importancia que esta merece.

Los estresores son más comunes de lo que parecen, se encuentran en el día a día de cada persona, es decir, es parte de su vida y no es tomado en cuenta hasta que llega el momento en el que impacta de una manera negativa, mostrando la situación real que la persona está viviendo y es entonces cuando se empieza a considerar todas las posibilidades detonantes del hecho que está afectando en el momento. Hoy en día el estrés es considerado como una enfermedad de “moda” puesto que una gran parte de la población lo está sufriendo, pero la realidad, es que siempre ha existido, la diferencia en la actualidad, es que existe una factor mucho más grande como es el caso de la pandemia por el COVID-19, que está afectando al mundo y principalmente generando un impacto significativamente grande de estrés en personas de todas las edades.

#### 1.2.Riesgos Psicosociales.

##### 1.2.1. Definiciones de Riesgos Psicosociales.

A continuación se expondrán algunas definiciones relevantes sobre el término de riesgos psicosociales, que hacen énfasis en este tema, ya que, se presentan de manera cotidiana en la vida de los trabajadores. También, se presentan como un hito el estrés, que es parte de un riesgo laboral siendo este el tema de investigación.

Monte, P. (2009) define a los riesgos psicosociales como las condiciones presentes en una situación de la vida diaria, en la cual, se puede llegar a interrumpir una tarea cotidiana, ya sea, personal o profesional, afectando así la salud del individuo. La expresión de organización del trabajo y factores organizativos, se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales, para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés.

Para que exista un riesgo primeramente debe existir un factor, el cual, puede ser positivo o negativo para el desarrollo de la vida diaria de la persona en cualquier ámbito que desee desenvolverse el individuo.

Los factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés, tienen el potencial de causar daño psicológico, físico o social a los individuos. Son numerosos los estudios que han concluido que los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él (Monte, P. 2009).

Los riesgos psicosociales se definen como:

“Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a” (Pastrana, M. y Guerrero, J. 2010).

Por lo tanto los riesgos son el fruto de algunas condiciones del trabajo, que al interactuar con otras características personales de los colaboradores en una organización, generan los factores de riesgo que el empresario está obligado a eliminar o a reducir. Para esto debemos tener claro porque se denominan riesgos “psicosociales”, son **psico** ya que, se manifiestan como alteraciones en el comportamiento o cognitivas del estado de ánimo de los trabajadores; y se denominan **sociales** porque su origen está en determinadas condiciones del trabajo, que son propiamente las interacciones con otras personas o son consecuencias de las mismas (Calatrava, R. 2010).

Para la Organización Internacional del Trabajo los riesgos psicosociales son: “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización; y por otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y experiencias, todo lo cual a través de las percepciones y experiencias pueden influir en la salud, el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (Ruiz, R. 2010).

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que tienen una alta probabilidad de afectar a la salud de los trabajadores de manera física, social o mental. Estos riesgos son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud, mientras que los factores de riesgo psicosocial son factores con diferentes niveles de ocasionar daños de todo tipo (Jimenez, B. 2011).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, define a los riesgos como aquellos que hacen referencia a condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, que al mismo tiempo tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o la salud ya sea física, psíquica o social del trabajador, como al desarrollo del trabajo. (Camon, D. 2014).

El trabajo ocupa una parte muy importante y esencial en la vida de las personas, llegando a ser una fuente máxima de satisfacción y bienestar en tanto genere recursos, aporte en la determinación de la posición social, otorgue sentido de presencia e identidad y contribuya a la percepción propia de la persona, sin embargo, puede ser fuente de insatisfacción y producir alteraciones de la salud. Dentro de estos podemos mencionar alteraciones como el estrés, el síndrome de Burnout o la carga mental del trabajo. Estas problemáticas afectan a los trabajadores de forma desigual, ya que, interfieren diferentes aspectos, como las diferencias de género, el tipo de cargo que se desempeña y la cantidad de trabajo que se realiza al día (Cevallos, S. y Valenzuela, T. 2014).

Los riesgos psicosociales han tomado mayor fuerza en los últimos tiempos, ya que, ahora tiene mayor importancia; muchas organizaciones buscan proteger la salud de todos sus colaboradores, lo cual a largo o corto plazo puede significar un eficiente desempeño de los trabajadores y el cumplimiento de metas establecidas por la organización. El invertir en un programa de prevención de riesgos es algo que todas las empresas deben concientizar y tomar en consideración, ya que, muchas veces se pasa por alto los problemas que se presentan de manera directa frente a nuestros ojos.

### **1.2.2. Tipos de Riesgos Psicosociales.**

De acuerdo a Pedro Gil Monte (2012) los tipos de riesgos psicosociales giran en torno al exceso en cuanto a exigencias psicológicas, es decir, a aquellas situaciones en las que se nos pide no proporcionar una opinión, tomar decisiones complicadas, la falta de influencia y el no poder desarrollar nuestras ideas, lo cual, limita a la realización de tareas y al uso de nuestras habilidades y conocimientos. Los riesgos psicosociales no terminan solo en el riesgo, producen un daño real, se trata de una lesión causada por la falta de prevención del riesgo que la origino inicialmente, aunque no actúan de forma independiente, sino que es una interacción de factores que pueden provocar daños como enfermedades cardiovasculares, patologías mentales o depresión. Los factores que influyen para que todo esto sea parte de una realidad son:

- Nuevas formas de contratación laboral, que están caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo muy precarios y la sub concentración e inseguridad en un puesto de trabajo.
- Envejecimiento de la población laboral activa y el retraso en la edad de la jubilación, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.
- Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información bajo una mayor presión en el ámbito laboral.
- Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria.
- Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de las personas.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, los cuales, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando tienen probabilidad de afectar de manera negativa a la salud y bienestar del trabajador son factores de riesgo, los mismos que pueden afectar tanto a la salud psicológica como a la física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés (Leon, C. 2010).

Según Moreno y Báez (2010) los factores detonantes que pueden potencializar una generación de riesgos psicosociales son los siguientes:

- Contenido del trabajo: falta de variedad en el trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido.
- Sobrecarga y ritmo: exceso de trabajo, alta presión, plazos urgentes de finalización del trabajo encargado.
- Horarios: horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
- Control: baja participación en la toma de decisiones
- Ambiente laboral: condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos.
- Relaciones interpersonales: aislamiento físico o social, falta de apoyo social.
- Rol que desempeña: ambigüedad en el rol de trabajo.

Los riesgos psicosociales en el trabajo se originan por la deficiencia en cuanto a organización y van de la mano con un ambiente social negativo, se puede encontrar principales factores de riesgos psicosociales en:

- Factores organizacionales: afectan a la política y filosofía de la empresa, a su cultura y las relaciones laborales
- Factores laborales: están relacionados con las condiciones del empleo, el puesto de trabajo y la calidad del mismo.

Las características de los riesgos psicosociales son:

- Se extienden en tiempo y espacio, normalmente los riesgos están limitados en torno a una acción concreta en un escenario particular.
- Son difíciles de medir; existen sistemas adaptados a los riesgos psicosociales, pero no logran tal exactitud.
- Se relacionan con otros riesgos, no se puede dividir la dimensión física y mental del ser humano.
- Tienen una escasa cobertura legal, los límites son difusos y las empresas no saben ni tienen claro a que pueden llegar a atenerse.
- Entran en juego otros factores.
- Es complicado elaborar una estrategia de intervención.

### **1.3.Estrés**

Según McEwen, B. (2010) el estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo, que resulta en una respuesta fisiológica o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual, los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan.

El estrés se convierte en un problema cuando surge sin haber retos o situaciones que expongan a la persona a momentos de tensión; cuando este dura mucho tiempo después de que la situación estresante haya tenido solución, si aparece antes de situaciones que aún no han ocurrido o si no es suficiente para afrontar los retos de la vida. Este estrés degenera el estilo de vida, perjudicando a la persona en todos los aspectos posibles; un nivel de estrés no adecuado o elevado que se ha mantenido durante cierto tiempo, puede ser el factor desencadenante de un malestar físico y emocional, puede influir mucho en el bienestar y la manera en la cual percibimos nuestro estilo de vida, generando problemas musculares, de la piel, digestivos, dolores de cabeza, insomnio, entre otros. La sociedad en la que vivimos puede ser una fuente



de estrés, ya que se dan cambios frecuentes y de manera brusca que pueden suceder dentro del trabajo, ciudad, escuela o en casa (Pérez, M.; et al. 2002).

La organización mundial de la salud (OMS) define el estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción, en otros términos, se trata de un sistema innato de alerta que es necesario para la supervivencia; cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente ante nuestras vidas como cambiar de trabajo, hablar en público o presentarse a una entrevista puede generar estrés, aunque también influirá el estado físico y psíquico de cada individuo. El problema se da cuando se mantiene la presión y se entra en una sobrecarga de trabajo, las presiones económicas o sociales, se prescriben como una amenaza, se empieza a tener una sensación de incomodidad, cuando esta sensación se mantiene en el tiempo, se puede llegar a un estado de agotamiento con posibles alteraciones funcionales y orgánicas. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que activan el eje hipófisis-suprarrenal y el sistema nervioso vegetativo. El eje hipófisis-suprarrenal está compuesto por el hipotálamo, que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso, la hipófisis y las glándulas suprarrenales. Por otro lado, el sistema nervioso vegetativo se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos y controla algunas de sus funciones de manera involuntaria e inconsciente. Ambos sistemas producen la liberación de hormonas al torrente sanguíneo; estas hormonas son las responsables de excitar, inhibir o regular la actividad de los órganos (Torrades, S. 2007).

Según Daneri, F. (2012) la habilidad del organismo de ejecutar la respuesta apropiada a cambios ambientales potencialmente estresantes, requiere del correcto reconocimiento del cambio ambiental y la activación de la respuesta de estrés. La habilidad de eliminar el estresor activamente mediante la relocalización o la evitación, requiere la evolución de una habilidad para detectar o anticipar los cambios estresantes y el conocimiento o memoria de las estrategias o ajustes exitosos para evitarlos.

El estrés es una reacción fisiológica provocada por alguna situación difícil ya sea física o emocional, por cuanto, el organismo responde con reacciones diversas en señal de defensa. Muchas veces este mecanismo de defensa obliga a nuestro cuerpo a dar el máximo y que a la larga termina en algún tipo de enfermedad o problema de salud, esto implica un proceso natural del cuerpo humano, que genera una respuesta automática frente a condiciones externas que resulten amenazantes o desafiantes, que requiere una movilización de recursos físicos, mentales

y conductuales para hacer frente a las mismas que a veces llegan a perturbar el equilibrio emocional de la persona (Avila, J. 2014).

El estrés es una condición psicológica y física que altera el estado normal del cuerpo, generan afecciones o cambios notorios en la persona, cuyos efectos inciden en la salud física y mental, en el rendimiento laboral y académico, provocando preocupación y angustia. En el intento de dominar dicha situación se corre el peligro de que los recursos de afrontamiento se vean superados, llevando a una perturbación en el funcionamiento del individuo, lo que podría causarle dolor emocional, enfermedad e incluso la muerte (Maldonado, A.; et al. 2018).

Es un estímulo frente a situaciones para la persona afectada y al mismo tiempo sirve como un mecanismo de respuesta; el estrés se manifiesta en una primera fase de activación de la persona frente al estímulo; después hay un periodo de mantenimiento del estado de alta actividad y finalmente cuando se haya superado la situación, se pasa a una fase de agotamiento en la cual la alta actividad cae bruscamente provocando afecciones a nivel físico y emocional (Ponce, I. 2020).

De acuerdo a los autores mencionados, se puede definir el estrés como las situaciones que generan amenazas a la integridad y a la salud física como emocional, puesto que, al ser un “enemigo silencioso” los síntomas se van presentando de manera paulatina a como se vayan realizando las actividades diarias, hasta llevar a la persona a un punto de colapso emocional, físico y social; generando consecuencias que pueden ser negativas y graves.

### **1.3.1. Estrés Laboral**

Leka, (2004) expresa que el estrés puede producirse en situaciones diversas y suele agravarse cuando el empleado no recibe el apoyo de sus superiores o compañeros; otra situación es cuando el empleado tiene un control limitado de las funciones que debe realizar o de la forma en la que puede hacer de frente a la toma de decisiones.

El estrés laboral también afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. Las reacciones que se dan entorno al estrés laboral pueden ser positivas y negativas dependiendo del estímulo, la reacción y personalidad de cada persona; sin embargo, estas reacciones encadenan un sin número de consecuencias en la salud como trastornos cardiovasculares, bajo peso al nacer, los trastornos músculo esqueléticos, entre otras (Leka, 2004).

Puede ser comprendido como impulsor de la actividad, este es el caso de aquellas personas que indican que trabajar bajo estrés les es necesario para poder ofrecer resultados adecuados; es así como aparece el estrés, o estrés positivo; esto ocurre cuando las respuestas son adecuadas para el estímulo o si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, en estas circunstancias estimulan el buen funcionamiento y la capacidad de adaptación del organismo (Hernandez, C. 2010).

“El estrés laboral es un factor psicosocial relacionado con el medio ambiente en el que el individuo se relaciona, es parte de los estímulos que actúan sobre el organismo y que generan una respuesta fisiológica o psicológica” (Hernandez, C. 2010).

El término “estrés” se utiliza en muchos sentidos, describiendo todo, desde sentirse enfermo, hasta el estado de ansiedad que lleva a la depresión. El estrés no es un trastorno a la salud, sino el primer signo de respuesta a un daño físico y emocional, el cual, al relacionarlo con el trabajo y las relaciones laborales, tienen lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades o necesidades del trabajador. Una interacción negativa entre distintas condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas de conducta, cambios bioquímicos y neurohormonales, que supongan riesgos adicionales en la salud del trabajador, por el contrario, cuando existe equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo produce una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud (Organización Interenacional del Trabajo, 2016).

Con el paso de los años, las empresas se han preocupado de la seguridad física de los empleados, dejando de lado la más importante siendo esta la salud mental, lo cual, hoy en día se puede percibir de manera más impactante los niveles de estrés que surgen en los puestos de trabajo, lo que produce de manera inminente una baja o deficiencia en la calidad de desempeño de cada uno de los trabajadores y a su vez en el cumplimiento de metas de la empresa.

### **1.3.2. Estrés por Covid-19**

Tras el confinamiento mundial, se sumó la carga de trabajo, conciliación familiar y apoyo escolar de los hijos, sin dejar de lado que para la mayoría de la población, la pandemia se ha mostrado como una amenaza evidente de proyectos vitales y una alteración del estilo de vida.

Esta pandemia supone un factor de estrés severo para cualquier persona, ya que, se trata de una experiencia totalmente excepcional; la amenaza que genera el virus puede causar miedo e

impotencia, en este tipo de condiciones en las que se pone en marcha una respuesta adaptativa para facilitar el afrontamiento (Bonilla, F. 2020).

El impacto del estrés frente a la pandemia ha dependido de la percepción individual ante esta situación, ya que, cada persona puede reaccionar de maneras diferentes en función de diversos factores como personalidad, apoyos sociales, experiencias previas, etc.

Para el Centro Nacional de Vacunación y Enfermedades Respiratorias (NCIRD), manifiesta que debido a la pandemia, la gran mayoría de la población ha desarrollado ciertas características que a su vez, han sido desencadenantes o factores detonantes para generar estrés tal como:

- Sentimientos de temor, enojo, tristeza, preocupación, entumecimiento o frustración.
- Cambios en el apetito, los niveles de energía, deseos e intereses.
- Dificultad para concentrarse y tomar decisiones.
- Dificultad para dormir o pesadillas.
- Reacciones físicas como dolores de cabeza, dolores corporales, problemas estomacales y sarpullido.
- Agravamiento de problemas de salud crónicos.
- Agravamiento de problemas de salud mental.
- Mayor consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias.

#### **1.4. Tipos de Estrés.**

A continuación se van a exponer autores que distinguen lo bueno o positivo “Eustrés” y malo o negativo “Distrés” del estrés.

##### **1.4.1. Eustrés**

“El eustrés es el tipo de estrés adaptativo y estimulante, necesario para el desarrollo de la vida en bienestar; es un tipo de estrés positivo, sucede cuando hay un aumento de la actividad física, el entusiasmo y la creatividad” (Regueiro, A. s.f).

Naranjo, M. (2009) la define como el término que se utiliza para situaciones en la que la buena salud física y el bienestar facilitan el desarrollo del máximo potencial. Es conocido como el buen estrés y dentro de este están las situaciones que causen placer, la persona quiere o acepta hacer armonía consigo mismo y con el medio; por ejemplo:

- buen estrés son la alegría, el éxito,
- el afecto,
- el trabajo creador,
- un rato de tranquilidad,
- compartir con otras personas, o sea, todos los aspectos que resultan estimulantes, alentadores, fuentes de bienestar, de felicidad o de equilibrio.

Representa aquel estrés donde la persona interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y prepara el cuerpo y la mente para una función óptima; en este estado de estrés, el individuo genera placer, alegría, bienestar y equilibrio, así como experiencias agradables y satisfactorias (Núñez, D. et al, 2014).

Ospina, A. (2016) cita a Cerezo, Hernández y Rivas, 2010, los autores expresan que el eustrés, es más de tipo cognoscitivo, se enfoca en la preocupación por el bienestar y mejoramiento de la comunidad y se caracteriza por ser positivo y benéfico para la salud.

#### **1.4.2. Distrés**

Regueiro, A. (s.f) define al distrés como un estrés desagradable, el cual, ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga.; provoca una inadecuada y excesiva activación psicofisiológica y es dañino provocando sufrimiento y desgaste personal.

El mal estrés es todo aquello que disgusta, por ejemplo, el mal estrés la tristeza, el fracaso, las malas noticias, la enfermedad, las presiones, las frustraciones, la carencia de libertad, que son fuentes de desequilibrio, de alteraciones psicosomáticas y de enfermedades de adaptación (Naranjo, M. 2009).

“Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual, eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado” (Núñez, D.; et al, 2014).

El distrés se entiende como aquella sobresaturación de estrés “negativo” durante períodos prolongados, no necesariamente tiene que ser extremadamente intenso pero que sí excede la capacidad del individuo para controlarlo y adaptarse; su manifestación es evidente principalmente como ira, angustia y agresión (Ospina, A. 2016).

## 1.5. Causas

Debemos aclarar que no todas las situaciones son iguales o con el mismo nivel de estrés y en ello inciden diversos factores, en muchas ocasiones nuestro pensamiento o la valoración de realidad es el mayor enemigo. Con frecuencia, las personas evaluamos como amenazante una situación que desde un análisis más objetivo, puede no llegar a ser tan estresante o menospreciamos nuestros propios recursos, sobrevalorando por tanto el potencial estresor de una situación (Aguilera, M. 2010).

Según Aguilera, M. (2010) este estilo de percepción está ligado a patrones de funcionamiento o a los famosos rasgos de personalidad, a las experiencias que hemos vivido a lo largo de la vida o directamente a nuestra autoestima, auto exigencia o valores. Los principales factores que funcionan como protectores o potenciadores del estrés son:

- Los hábitos de higiene y de salud: el autocuidado en áreas como la alimentación, el sueño y el ejercicio físico funciona como protector ante el estrés.
- La percepción de apoyo social: la persona que se siente socialmente acogida puede contrastar o compartir sus experiencias con las de los demás, sintiéndose comprendida y apoyada.

Las causas del estrés tienen orígenes muy importantes, mismos que son parte de la cotidianidad, y que al ser humano muchas veces no le parece relevante el prestarle atención.

### 1.5.1. Físicas.

Son múltiples e innumerables los posibles factores estresores existentes en el medio laboral, estos comprenden aspectos físicos, ergonómicos, del medio ambiente de trabajo, de la organización y contenido del trabajo (Cárdenas, 1999).

Tener en cuenta en las causas de estrés también se presentan de manera general en la vida diaria, como menciona la Revista de salud y bienestar (2020) es importante tener en cuenta que ciertas situaciones que provocan estrés pueden ser significativas para unos y para otros indiferentes: existen personas que tiene tolerancia diferente a los problemas y un umbral de estrés distinto. La Revista de salud y bienestar, (2020) menciona algunas causas de estrés o factores físicos de riesgo como:

- Exposición de productos químicos.
- Ruido.
- Sobreesfuerzo.
- Malas posturas.

- Temperaturas extremas.
- Falta de sueño.
- Hambre.

### 1.5.2. Psicológicas

Naranjado, M. (2009) en su investigación sobre el estrés, cita a Bensabat (1987) donde menciona que no todos los factores del estrés o causas son conocidas, suelen estar en el inconsciente y se las descubre después de un diálogo o análisis. Las angustias, las fobias y las obsesiones son causas de estrés, su origen es del inconsciente y va unido a traumatismos físicos o psico afectivos.

Naranjo, M. (2009) menciona que los trastornos mentales, las depresiones y la neurosis son una fuente de estrés y resulta causante de la misma, estas pueden ser conscientes o generalmente inconscientes, ya que, remota hasta la infancia; otros factores importantes son la frustración, el estar pendiente constantemente de las situaciones, el temor, recelo y el sentimiento de insatisfacción, la ausencia de motivación y sentido de la vida se originan en el inconsciente y son responsables de la tensión psicológica constante.

“Las causas psicológicas del estrés son producido por estímulos emocionales o preceptuales, pérdida de afecto, seguridad, situaciones amenazantes desde el punto de vista físico y moral” (Bairero, M. 2017).

La Revista de salud y bienestar, (2020) expresa que cualquier suceso puede dar lugar a una respuesta emocional y generar estrés; entre las principales causas de estrés pueden estar el nacimiento de un niño, contraer matrimonio, la muerte de un familiar o la pérdida de empleo. No es necesariamente que haya eventos muy intensos, es suficiente con que se acumulen durante largos períodos de tiempo; y como la persona interprete o se enfrente a ellos negativamente. La revista menciona algunas causas:

- Mudanza, obras en casa.
- Exámenes.
- Problemas con pareja o amigos.
- Desempleo.
- Muerte o enfermedad grave de un familiar.
- Retos en el trabajo.
- Discusiones familiares o laborales.
- Competitividad.
- Falta de tiempo para realizar tareas.

### 1.5.3. Sociales

Ospina, A. (2016) en su investigación sobre los niveles de estrés cita a Dorantes y Matus (2002) donde expresan que gran parte de las investigaciones al respecto han girado en torno a las grandes urbes, dado que el hacinamiento y la distribución inequitativa del espacio se constituyen en incubadoras de patologías mentales y de conductas inapropiadas a nivel social, reflejadas en comportamientos delictivos.

Teniendo en cuenta lo citado con anterioridad, estos factores influyen en la problemática de la competencia por el acceso a oportunidades de empleo, salud y educación; desde esta perspectiva, se podría sugerir que el estrés estaría ligado estrechamente al desarrollo tecnológico y económico de los pueblos, pues a mayores índices de desempleo, los niveles de estrés tienden a aumentar (Ospina, A. 2016).

La Revista de salud y bienestar, (2020) menciona otros factores de riesgo o causas del estrés social como:

- Buscar aceptación en un lugar o grupo nuevo.
- Falta de reconocimiento al esfuerzo propio.
- Trabajo.
- Relaciones interpersonales.
- Estudios.
- Enfermedades contagiosas (covid-19).

Martín, R. (2021) En la página Forbes de España menciona algunas causas de estrés tomando como referencia a un estudio de Whole Living Journal, siendo estos, factores similares a los de la Revista de salud y bienestar pero, se central en lo laboral, como:

- Factores económicos.
- Sobrecarga de trabajo.
- Falta de satisfacción laboral.
- Relaciones personales.
- Atención a la familia.
- Presión en vacaciones.
- No decir nunca “no”.
- No tener tiempo libre.
- Obsesionarse con la perfección.
- Falta de interés.
- Desorden y confusión.



## **1.6. Consecuencias**

### **1.6.1. Físicas.**

Según McEwen, (2010) indica que los cambios que ocurren en el durante los momentos de estrés pueden ser muy beneficiosos por corto tiempo, sin embargo, cuando el tiempo se excede genera estrés crónico que a la larga trae consecuencias como las siguientes:

- Sistema digestivo: Dolor de estómago, debido a que, el estómago vacía de forma lenta después de cada comida; también aumenta la actividad del colon lo que produce diarrea.
- Obesidad: Aumento de apetito, lo que conlleva al sobrepeso o la obesidad que tiene como riesgo contraer diabetes o alguna enfermedad cardiovascular.
- Sistema inmunitario: Se puede sufrir más resfriados y otras infecciones por las defensas bajas.
- Sistema cardiovascular: Elevación de glucosa, colesterol, triglicéridos (estos factores de riesgo pueden generar enfermedades cardíacas, aterosclerosis, derrames, obesidad y diabetes.).

Se debe tener en cuenta que el estrés afecta en todos los aspectos de la persona, según Regueiro, A. (s.f) expresa en su taller sobre estrés, que el exceso de estrés conlleva a que el sistema nervioso cumpla un papel importante a la respuesta de factores estresantes, esto ocasiona afecciones en el organismo y lo demuestra en un circuito donde inicia con la glándula hipófisis, el mismo que este se encarga de enviar la hormona de estrés, continua con las glándulas suprarrenales las mismas que se encargan de aumentar la producción de cortisol y liberar adrenalina; la respuesta que tiene el organismo ante este proceso de liberación de adrenalina es aumento de atención, pulso, presión y oxigenación; y la respuesta que tiene ante la producción de cortisol es la disminución de la actividad intestinal y de la respuesta inmunitaria.

Bairero, M. (2017) en su investigación menciona causas generales del estrés como: dolor de cabeza, dificultad en la deglución (espasmos esofágicos), acidez, náuseas, mareos, dolor en el pecho, espalda, cuello, elevación de la presión, taquicardias, secreción de ácidos en el estómago; también menciona otras afecciones a diferentes respuesta del organismo como: metabólicas, cardiovasculares, gastrointestinales, el funcionamiento de sistema autónomo, del sistema reproductor femenino y masculino y la aceleración de envejecimiento cutáneo.

Para comprender y poder sobrellevar el estrés es importante tener en cuenta la forma en que el cuerpo responde ciertas situaciones que generan estrés. Este puede causar daños fisiológicos en el organismo como: presión arterial alta, tensión o temblor muscular, problemas digestivos (Robble, A. 2019, pág. 9).

### **1.6.2. Psicológicos**

Padro, J. (s.f.) expresa diferentes efectos psicológicos de las personas como: sensación de frustración, ansiedad y depresión, si están llegan a empeorar pueden convertirse en trastornos mentales (incapacidad para concentrarse, deterioro de la capacidad de toma de decisiones, desorientación, olvido, trastornos del sueño, etc.), trastornos del comportamientos (alteración y distorsión de las interacciones con familiares y amigos, incremento de la conflictividad familiar, desestructuración familiar y social, absentismo laboral, sabotajes, drogadicción, trastornos de personalidad, etc.) y, en casos extremos, suicidio. En el ámbito cognitivo, además, el estrés inhibe la creatividad, la autoestima y la capacidad de desarrollo personal.

Cuando el estrés es de corta duración se puede sentir ansiedad, nerviosismo, distracción, preocupación y presión. McEwen, (2010) expresa que si el nivel de estrés aumenta puede tener otros efectos como:

- Cansancio excesivo, depresión.
- Dolor o presión en el pecho, palpitaciones rápidas.
- Mareos, temblores, dificultad para respirar.
- Irregularidades del ciclo menstrual, disfunción eréctil (impotencia), pérdida del deseo sexual.

Si los síntomas son leves, pueden aliviarse con técnicas para cada situación como: aprender a relajarse, alejarse temporalmente de las cosas que le causan estrés y hacer ejercicio, sin embargo, si los síntomas son severos, es posible que necesite ayuda médica para identificar la raíz de su estrés y ver la forma de manejarlo (McEwen, 2010).

Durán, (2010) en su investigación sobre la calidad de vida en el contexto laboral, expresa algunas consecuencias que han coincidido con los autores antes mencionados, como: frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.

### 1.6.3. Social.

Se debe tener en cuenta que el estrés social se presenta en una situación como entablar una conversación con un desconocido o el simple hecho de exponer algún tema en clases, Según el Gobierno de la Rioja, (s.f.) expresa que al exponerse en situaciones donde se pueda generar tensión, las personas presentan las siguientes consecuencias:

- Menor interés por la participación en actividades sociales.
- Deterioro o ruptura de las relaciones con amigos, vecinos.
- Disminución o pérdida del compromiso con las normas de la sociedad.
- Riesgo incrementado de accidentes.

“La dimensión social hace referencia a las consecuencias como el distanciamiento o dificultades de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo” (Durán, 2010).

La Fundación para la prevención de Riesgos Laborales, (2015) manifiesta que el estrés puede modificar los hábitos relacionados con la salud, de manera que la falta de tiempo, el aumento de la tensión, pueden favorecer la aparición de conductas no saludables como: fumar, beber o comer en exceso; de forma contraria puede restringir la realización de conductas saludables como hacer ejercicio físico o dormir suficientemente.

La Fundación para la prevención de Riesgos Laborales, (2015) pone a conocimiento los principales síntomas comportamentales que pueden delatar el aumento de estrés en el individuo como:

- Aumento del consumo de alcohol, tabaco y demás drogas.
- Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, habla rápida, tartamudeo).
- Llantos irreprímibles.
- Evitación de situaciones temidas.
- Impuntualidad, abundancia de interrupciones, evitación del trabajo, absentismo, falta de compromiso con la tarea, incluso abandono de la profesión.
- Descenso de las habilidades sociales.
- Comer en exceso o pérdida del apetito.
- Aislamiento, derrotismo, agresividad.
- Precipitación en la conducta.
- Predisposición a accidentes laborales.

Blanco, E. (2018) expresa diferentes consecuencias del estrés en el ámbito social-laboral, las mismas que realizó en una investigación en el Reino Unido como:

- Elevado absentismo. Se estima que del 50% al 60% del absentismo laboral ha sido relacionado con el estrés laboral.
- Rotación elevada de los puestos de trabajo.
- Aumento de la siniestralidad.
- Dificultades de relación.
- Mediocre calidad de productos y servicios.

### **1.7.Prevencción del Estrés**

Según Sánchez, C. (2008), No podemos vivir sin estrés, pero afortunadamente hay medios para poder hacerle frente y vivir con mayor serenidad; estas estrategias pueden ayudar:

- Incorporar alguna práctica relajante. Buscar actividades para una renovación física y psicológica: descanso, actividades de ocio, técnicas de relajación, actividades físicas como andar o nadar.
- Cuidar la alimentación. Mantener una dieta saludable y evitar el abuso de cafeína y alcohol.
- Distinguir entre lo que se ‘puede hacer’ y lo que ‘no se puede hacer’; todos tenemos límites.
- Priorizar las actividades para poder gestionar el tiempo de forma más eficaz.
- Aprender a contar lo que está sucediendo en el momento.
- Darse permiso para decir ‘no’ y para sentir lo que siente.
- Proponerse metas realistas y realizables.
- Procurar un equilibrio entre las obligaciones y los placeres.
- Reforzarse cuando consiga alcanzar un objetivo.
- Descubrir y expresar sus sentimientos.

#### **1.7.1. Prevencción de Estrés Laboral**

Según la Stavroula, (2004) se puede prevenir de tres maneras:

- **Primaria:** dentro de esta clasificación se encuentra la parte ergonómica, tener una definición del lugar de trabajo e ir perfeccionando la organización.

- **Secundaria:** para esta clasificación, la autora recomienda mantener una educación y capacitación adecuada para los trabajadores.
- **Terciaria:** se recomienda generar sistemas más sensibles y con mayor capacidad de respuestas.

Para la prevención del estrés laboral según Rodríguez, R. (2011), el apoyo social es una parte importante para el individuo, si se tiene en cuenta que pasamos la mayor parte de nuestro tiempo en el trabajo, las relaciones interpersonales con compañeros, jefes, clientes, ocupan un lugar muy importante en nuestro equilibrio físico y mental.

A través de estas redes sociales de apoyo las personas obtienen información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social, apoyo emocional y feedback sobre el nivel de ejecución de la tarea. Aquellos programas, tanto de prevención como de intervención, que incluyan este tipo de estrategias, permitirán mejorar de manera casi inmediata el clima de trabajo (Rodríguez, R. 2011).

Rodríguez, R. (2011) indica que entre las estrategias para el aumento de la calidad de las relaciones entre los trabajadores destacan la creación de grupos de apoyo, creación de grupos de trabajo, entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en manejo de situaciones conflictivas, habilidades comunicativas; asimismo, las estrategias individuales orientadas al manejo del estrés o el aprendizaje de técnicas de relajación, estas pueden ayudar a manejar el agotamiento y el desgaste psíquico que generan situaciones de estrés agudo y estrés crónico, este tipo de programas son relativamente poco eficaces en el lugar de trabajo, ya que la persona tiene menos control sobre las fuentes de estrés; de igual manera, el ejercicio físico reduce los niveles de ansiedad de manera significativa pero no impide el desarrollo del desgaste profesional.

En el ámbito de la prevención del desgaste profesional a nivel individual se recomiendan otros tipos de programas entre los que destacan el entrenamiento en resolución de problemas, entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo, y la adopción de estilos de vida saludables que faciliten el distanciamiento del trabajo en horario extra-laboral, entre otros. Entre los programas comentados cabe destacar el entrenamiento en solución de problemas, esta técnica pretende ayudar a las personas a resolver problemas y mejorar su toma de decisiones, para ello, se le entrena en la identificación y reconocimiento del problema, detección de las diferentes alternativas, elección de la respuesta más adecuada y verificación de su idoneidad (Rodríguez, R. 2011).

## **1.8. Investigaciones relacionadas al estrés por COVID- 19**

Para indagar investigaciones relacionadas con el estrés por COVID-19, hay que tener claro los riesgos psicosociales y como estos afectan en la vida diaria y laboral.

En la actualidad, los riesgos psicosociales son más notorios en el trabajo, ya que, han llegado a ser una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales. Según la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo el 70,9% de los trabajadores encuestados señaló, que al estar expuesto a riesgo de accidentes de trabajo el porcentaje se eleva al 74,9% en el caso del personal sanitario. El análisis de las causas de accidentes (v.g., riesgos de accidente por cortes y pinchazos) reveló que las principales causas de los riesgos se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%). En el estudio se concluye que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (v.g., sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicósomática (v.g., problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) que los no expuestos. El 22,5% de los trabajadores encuestados consideran que el trabajo está afectando a su salud. Las dolencias que con más frecuencia atribuyen los encuestados al trabajo son: el dolor de espalda (57,6%), el dolor de cuello (28,1%), y el estrés (27,9%). En relación con la presencia de otros síntomas, el cansancio, las alteraciones del sueño y las cefaleas inciden de forma importante sobre la población trabajadora, afectando al 12,3%, 12% y 10,4%, respectivamente. (Monte, P. 2009).

Teniendo presente la investigación realizada en base a los riesgos psicosociales, se aborda un estudio sobre la prevalencia del estrés entorno al COVID 19, Según la Fundación contra el Sida y Enfermedades infecciosas (2020) expresó que en un estudio realizado a 58 trabajadores sobre el impacto psicosocial del COVID-19, se ha observado alteraciones más habituales entre la población como la depresión (46%), la ansiedad (60%), los síntomas de estrés (17%), el insomnio (17%), la percepción de soledad (3%) y el trastorno de estrés post- traumático (3%).

En un estudio realizado de depresión, ansiedad y estrés entorno al COVID-19 en la ciudad de Quito; según Jácome, (2020) en una escala sintomática de estrés SEPPO ARO aplicada a la población de 12 personas para el estudio, se obtuvo los siguientes resultados, el 67% de los trabajadores han puntuado en su test mayor que 10 lo que equivale a 8 personas que presentan afecciones de estrés, mientras que el 17% de los trabajadores han puntuado entre 8 a 10 lo que

equivale que 2 personas tienen tendencia al estrés y con el 16% han puntuado entre 0 a 8 lo que equivale a 2 personas que tienen estrés normal.

El Covid 19 no solo afectó a nivel nacional sino también mundial, con ello un estudio realizado en el país de Perú a 296 estudiantes universitarios el 66,2% fueron mujeres y el 33,8% varones, con edades entre 20 y 30 años (53%) en mayor proporción, y entre 15 y 19 años (47%), estrés, estuvo presente en el 37,8% de los estudiantes, los síntomas y reacciones físicas, psicológicas y de comportamiento más significativas fueron: cansancio o fatiga la mayoría del tiempo, incluso aun después de dormir (10,8%); sentir que los recursos propios son insuficientes para afrontar las situaciones difíciles (10,5%); trastornos del sueño como pesadillas o insomnio (9,5%); falta de motivación para emprender tareas académicas o laborales (9,8%); cefalea o dolor de cabeza (7,4%); sensación de falta de energía en la realización de tareas diarias (7,1%); sensibilidad excesiva ante eventos cotidianos (7,1%); y enfocado en aspectos negativos del futuro o el pasado (7,1%) durante los últimos 30 días en situación de confinamiento producto del Covid-19 (Apaza, 2020).

Sanchez,(et al., 2015) en su estudio sobre la prevalencia de estrés en el personal de salud, explora que los grupos ocupacionales presentan un 67% de estrés laboral, sin embargo, existen una diferencia significativa estadística en cuanto a la frecuencia de estrés (77,3%) en el grupo de 27 a 30 años de edad que en los mayores de 30 años (63,7 a 65,2%); este estudio no tuvo una diferencia en cuanto al estado civil de las personas, los solteros (70,4%), casados (71,4%) o divorciados (80,0%); dentro de su estudio arrojó resultados para el grupo de personas con condición de convivientes, los cuales, presentaron menores niveles de estrés laboral (54,4%) que los demás grupos.

Existen algunos grupos poblacionales que pueden ser más propensos a sufrir malestar psicológico, generado en el contexto de la pandemia por COVID-19, como los profesionales de primera línea, que se enfrentan a la sobrecarga de trabajo, riesgo al contagio y la necesidad de tomar decisiones de vida o muerte. El coronavirus o COVID-19 ha tenido impactos y consecuencias lamentables sobre la población ecuatoriana y su salud mental. Según datos del Ministerio de Salud del Ecuador (2020), de las 28.437 atenciones que se realizaron (con corte a 16/04/2020), se pueden identificar reacciones a estrés grave, ansiedad, depresión, crisis de angustia, falta de sueño. El cuidado de la salud mental se convierte en un elemento fundamental para afrontar la crisis que se está experimentando actualmente, en este momento complejo de

la humanidad, es necesario un esfuerzo colectivo para implementar medidas de contención desde las universidades, los hogares y todos los espacios sociales. Como nos relatan los testimonios de los estudiantes universitarios, este tipo de emergencias psico emocionales, generan directamente un aumento en la ansiedad, estrés, depresión, ira, sensación de incertidumbre, angustia y pánico, que nos hacen más proclives a una inestabilidad en nuestro equilibrio mental (Trujillo, N. 2020).



## **1.9.Conclusión**

Las investigaciones sobre el estrés demuestran que, el mismo no es una enfermedad psicológica o inventada como la mayoría de población cree, en realidad tienen antecedentes que están conectados directamente al diario vivir, a la cotidianidad del día a día, ya sea en el trabajo, hogar o en los estudios. El estrés es un enemigo silencioso al cual, la mayoría de personas no le prestan atención y no la consideran de riesgo, cuando la realidad es completamente diferente, esta enfermedad se presenta a largo plazo, pero en su proceso va causando muchas consecuencias desde el malestar físico hasta el cansancio mental y emocional, la cual la mayoría de veces es el factor desencadenante de varias patologías.

Actualmente se está viviendo una emergencia sanitaria a nivel mundial, una emergencia para la que nadie estuvo preparado y por esta razón ha provocado muchos estragos. La aparición de este virus no solo afectó a la salud física, sino, con el trajo el estrés, ansiedad, depresión, varios riesgos psicosociales que se vieron aumentados a raíz de la pandemia e incluso elevó el índice de personas que lo padecen siendo ahora una de las enfermedades “en boga”. El estrés debe ser considerado de alta importancia, ya que no se sabe de qué manera actuara en cada individuo y si las consecuencias que generara serán leves o en el peor de los casos letales.

## **CAPITULO 2**

### **METODOLOGIA**

#### **2. Introducción**

Este capítulo abordará temáticas como el tipo de investigación, objetivos generales y específicos, el método a utilizar para la recolección de datos y el análisis de los mismos. Se explicará a detalle el número de personas a aplicar el test y la ficha sociodemográfica; a partir de la obtención de estos datos se podrá realizar un plan acción frente a la situación que se observe dentro de la organización.

#### **2.1. Tipo de investigación**

La presente investigación se va a desarrollar en tres empresas del sector licorero de la ciudad de Cuenca; siendo esta una investigación cuantitativa transversal no experimental, es decir, es una investigación donde se va a recopilar y analizar datos sin manipular ninguna variable de estudio, para analizar la prevalencia del estrés en contexto de la pandemia COVID-19.

El alcance que tendrá la presente investigación será descriptivo, es decir, que se va a tomar en cuenta las características de la población en estudio, con el fin, de que todos los objetivos propuestos y datos obtenidos serán beneficioso para la empresa, la cual, podrá dar como resultado la respuesta de la pregunta de investigación.

#### **2.2. Objetivo General**

Analizar la prevalencia de estrés en el personal administrativo de tres empresas del sector licorero de la ciudad de Cuenca ocasionados por la pandemia COVID19.

##### **2.2.1. Objetivo Específico**

- Investigar la literatura de acuerdo a los temas establecidos como estrés en relación al Covid-19.
- Identificar los efectos de estrés por la pandemia, mediante el Test de estrés de la Universidad Javeriana de Colombia, al personal administrativo las empresas.
- Analizar la relación entre el estrés y los factores sociodemográficos.
- Proponer un plan de acción en base a los resultados obtenidos.

## 2.2. Población.

Este estudio se realizará en tres empresas privadas del sector licorero: CELYASA, EASA y LICONACIONAL, al personal administrativo, siendo una población de 72 personas, las mismas que se clasifican de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Población de estudio*

EMPRESA	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
CELYASA	13	23	36
LICONACIONAL	4	1	5
EASA	14	17	31
TOTAL	31	41	72

## 2.3. Instrumentos.

Para la obtención de datos se procederá a realizar una ficha sociodemográfica conjuntamente con un test que será aplicado por medio de formularios en la plataforma de Google, el mismo que analizará los diferentes niveles de estrés por medio de la herramienta Excel.

### 2.3.1. Ficha Sociodemográfica y laboral.

Para obtener datos de la investigación se procederá a realizar una ficha sociodemográfica y laboral, la cual, nos permitirá recolectar información sobre aspectos que están centrados en edad, sexo, estado civil, estado laboral, hijos; los mismos que se complementaran con preguntas que están dirigidas hacia el efecto que la pandemia ha ocasionado en su actividad laboral, estas preguntas serán obtenidas a través de una entrevista previa realizada al Jefe de sistemas integrados.

### 2.3.2. Test de Estrés tercera versión.

El instrumento que se utilizará es el Test para Estrés tercera versión, el mismo, que fue elaborado por la Universidad Javeriana de Colombia conjuntamente con el Ministerio de Protección Social (Pazmiño, 2020). Este cuestionario evalúa síntomas que revelan la presencia de estrés, el mismo, se agrupa en cuatro categorías: a) fisiológicas (preguntas de la 1 a la 8) b)

comportamiento social (preguntas de la 9 a la 12) c) intelectuales (preguntas de la 13 a la 22) y d) psico emocionales (preguntas de la 23 a la 31) (Pazmiño, 2020), permite determinar diferentes niveles de estrés como: muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto. Cada respuesta tiene un puntaje y dependerá del número de pregunta, como lo indica la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Calificación del Test*

ITEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
1,2,3,9,13,14,15,23 Y 24	9	6	3	0
4,5,6,10,11,16,17,18,19,25,26.27 Y 28	6	4	2	0
7,8,12,20,21,22,29,30 Y 31	3	2	1	0

*Nota:* (Pazmiño, 2020, pág. 3)

Para establecer estos datos se obtiene al sumar y promediar los puntajes obtenidos de cada grupo y se multiplica de la siguiente manera:

- Categoría a: (pregunta 1 a 8) X4
- Categoría b: (pregunta 9 a la 12) X 3
- Categoría c: (preguntas de la 13 a la 22) X 2
- Categoría d: (preguntas de la 23 a la 31) X 1

La multiplicación nos emite cuatro resultados que se suman y se obtienen un puntaje bruto total. Para obtener un puntaje transformado, el test plantea la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto total}}{61,16} \times 100$$

Para definir el nivel de estrés, se podrá visualizar el puntaje final transformado en la siguiente tabla de baremos

**Tabla 3***Baremos*

<b>PUNTAJE TOTAL TRANSFORMADO</b>		
<b>NIVEL DE SINTOMAS DE ESTRÉS</b>	<b>JEFES, PROFESIONALES Y TECNICOS</b>	<b>AUXILIARES Y OPERARIOS</b>
Muy bajo	0 a 7,8	0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17
Alto	17,8 a 25	17 a 23,4
Muy Alto	25,1 a 100	23,5

*Nota:* (Pazmiño, 2020, pág. 3)

### **2.3.3. Programa.**

Para la aplicación del test será de forma virtual mediante la plataforma Formularios Google.

Para tabular los datos obtenidos en la aplicación del test, se procederá a realizar mediante Microsoft Excel, el mismo que, se utilizará para hacer cálculos y análisis estadísticos; facilitando la organización de los datos, esto da la posibilidad de conocer si se ha logrado cumplir las propuestas planteadas en la investigación.

Esta herramienta, tiene como fin aclarar la relación entre las diferentes categorías del test conjuntamente con la ficha sociodemográfica.

### **2.4. Procedimiento**

Para obtener resultados de la investigación, se realizará el siguiente procedimiento:

- **Autorización previa para la investigación:** para proceder con la investigación, se mantuvo una comunicación con el departamento de TT.HH de las empresas privadas para obtención de las actas de confidencialidad para la investigación previa.
- **Realizar la ficha sociodemográfica:** se realiza en base a los datos obtenidos del personal dentro de las empresas privadas del sector licorero.

- **Aplicación del test:** mediante el formulario de Google, se digitalizó el Test de Estrés de la Universidad Javeriana de Colombia.
- **Tabulación de resultados:** la tabulación de los datos obtenidos se va a realizar mediante la plataforma SPSS y Excel.
- **Analizar los resultados:** con los resultado obtenido ser observará y comparar las fortalezas y debilidades de los colaboradores de las empresas.
- **Socializar resultados con las empresas:** proporcionar un informe detallado sobre el déficit encontrado, que podrían generar problemáticas a largo plazo.
- **Proponer un plan de acción:** en base al informe entregado, se realizará un plan de acción de acuerdo a los resultados obtenidos, para brindar una mejoría a toda la comunidad de trabajadores que se han visto afectados a raíz de la pandemia.

## CAPÍTULO 3

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se establecerá los resultados obtenidos en el diagnóstico de estrés, en las empresas EASA, CELYASA y LIONACIONAL; se obtuvieron resultados donde se muestra que la mitad de las personas del sector administrativo mostraron niveles altos y muy altos de estrés, siendo comparados con las variables de la ficha sociodemográfica.

#### **3.1. Tabulación de características sociodemográficas.**

Se presentan los datos sociodemográficos de la población de estudio, encontrándose que el 55.6% están entre los rangos de 26 a 36 años predominando dentro de la investigación; el sexo femenino supera con 56.9 % frente al sexo masculino con 43,1%.

La característica del estado civil existe un 94.4% comprendido entre solteros (47,2%) y casados (47,2); dentro de las características se encuentra los datos de hijos que es de 51.4% predominando el sí, donde el número de hijos proyectó el 70.3% entre uno y dos hijos.

Los resultados reflejados en el nivel de educación es de 58.3% el tercer nivel, seguido de bachillerato y cuarto nivel con un porcentaje similar a 16.7%; el estado laboral dentro de las empresas es de un 98.6% que comprende en que las personas tienen contrato indefinido. La antigüedad de la población se refleja en un 66.7% comprendidos en los rangos de 1 año a 8 años 11 meses (Tabla 4).

**Tabla 4***Características sociodemográficas de la población de estudio*

<b>Tabulación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
22 años a 25 años	10	13,9
26 años a 29 años	18	25,0
30 años a 36 años	22	30,6
37 años a 42 años	7	9,7
43 años a 46 años	3	4,2
47 años a 50 años	4	5,6
50 años en adelante	8	11,1
<b>Estado civil</b>		
Soltero	34	47,2
Casado	34	47,2
Divorciado	4	5,6
Viudo	0	0,0
Unión libre	0	0,0
<b>Sexo</b>		
Masculino	31	43,1
Femenino	41	56,9
<b>Hijos</b>		
Si	37	51,4
No	35	48,6
<b>Número de hijos</b>		
1	13	35,1
2	13	35,1
3	7	18,9
4	4	10,8
<b>Nivel de educación</b>		
Bachillerato	12	16,7
Cursando universidad	6	8,3
Tercer nivel	42	58,3
Cuarto nivel	12	16,7
<b>Estado laboral</b>		
Contrato por prueba	1	1,4
Contrato indefinido	71	98,6
<b>Antigüedad</b>		
2 semanas a 11 meses	7	9,7
1 año a 1 año, 11 meses	12	16,7
2 años a 2 años, 11 meses	12	16,7
3 años a 3 años, 11 meses	8	11,1
4 años a 8 años 11 meses	16	22,2
9 años a 13 años, 11 meses	8	11,1
14 años en adelante	9	12,5



El 58.3% de la población encuestada presenta niveles de estrés muy altos y altos como se presenta en la Tabla 3.

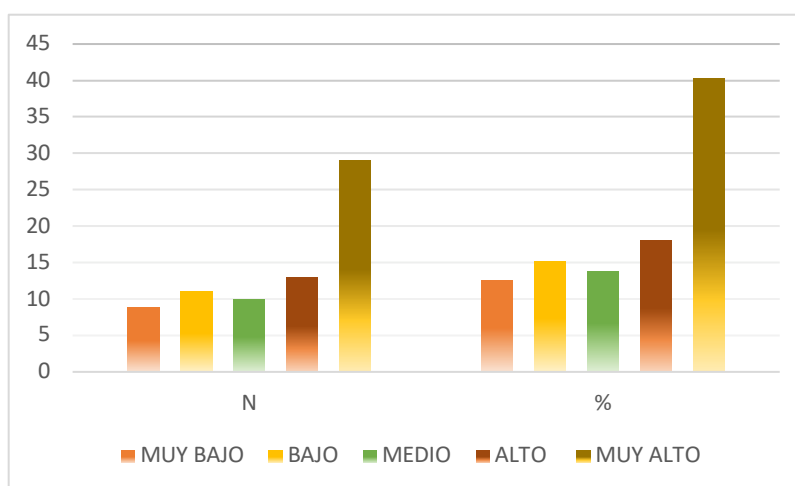
**Tabla 5**

*Niveles de estrés de la población de estudio.*

<b>Nivel de estrés</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy bajo	9	12,5
Bajo	11	15,3
Medio	10	13,9
Alto	13	18,1
Muy alto	29	40,3
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

**Ilustración 1**

*Nivel de estrés*



### 3.2. Análisis de característica sociodemográficas frente al nivel de estrés.

#### 3.2.1. Edad vs niveles de estrés

Con respecto al análisis de las características sociodemográficas frente a los niveles de estrés, el rango de edad de 22 a 25 años presenta un 30 %; de 26 a 29 años se observa un 44,4 %, de 30 a 36 años muestra un 45,5% y de 37 a 42 años presenta un 71 ,4%, estos porcentajes de los rangos de edad presentan un muy alto nivel de estrés. (Tabla 6)

El rango de edad de 43 a 46 años muestra porcentajes similares de 33,3% en los niveles muy alto, bajo y muy bajo de estrés. El rango de edad de 47 a 50 años presenta el 75% alto nivel de estrés. (Tabla 6)

**Tabla 6***Edad vs niveles de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJE						
	22 a 25	26 a 29	30 a 36	37 a 42	43 a 46	47 a 50	50 en adelante
Muy alto	30,0	44,4	45,5	71,4	33,3	0,0	25,0
Alto	20,0	27,8	9,1	0,0	0,0	75,0	12,5
Medio	20,0	16,7	18,2	0,0	0,0	0,0	12,5
Bajo	10,0	11,1	13,6	28,6	33,3	25,0	12,5
Muy bajo	20,0	0,0	13,6	0,0	33,3	0,0	37,5

**3.2.2. Estado civil vs nivel de estrés.**

Estado civil las personas solteras presentan un 38,2%, casados 41,2% y divorciados 50,0% muy alto nivel de estrés. (Tabla 7)

**Tabla 7***Estado civil vs nivel de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJES				
	Soltero	Casado	Divorciado	Unión libre	Viudo
Muy alto	38,2	41,2	50,0	0,0	0,0
Alto	20,6	14,7	25,0	0,0	0,0
Medio	11,8	17,6	0,0	0,0	0,0
Bajo	20,6	8,8	25,0	0,0	0,0
Muy bajo	8,8	17,6	0,0	0,0	0,0

**3.2.3. Sexo vs nivel de estrés.**

La comparación que se realizó con el sexo y los niveles de estrés, dieron como resultado que el sexo masculino presenta un 41.9% frente al femenino 39,0% muy alto nivel de estrés. (Tabla 8)

**Tabla 8***Sexo vs nivel de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJES	
	Masculino	Femenino
Muy alto	41,9	39,0
Alto	16,1	19,5
Medio	12,9	14,6
Bajo	9,7	19,5
Muy bajo	19,4	7,3

**3.2.4. Hijos vs nivel de estrés.**

El análisis con respecto a los hijo el 43,2% presenta nivel muy alto de estrés (Tabla 9); al hacer la comparativa del número de hijos, se debe tener en cuenta que solo 37 personas respondieron los cuales entre 1 a 2 años presentan el mismo porcentaje 46,2% muy alto nivel de estrés. (Tabla 10)

**Tabla 9***Hijos vs nivel de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJES	
	Si	No
Muy alto	43,2	37,1
Alto	18,9	17,1
Medio	10,8	17,1
Bajo	10,8	20,0
Muy bajo	16,2	8,6

**Tabla 10***Número de hijos vs nivel de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJES			
	1	2	3	4
Muy alto	46,2	46,2	28,6	50,0
Alto	30,8	7,7	14,3	25,0
Medio	15,4	7,7	14,3	0,0
Bajo	7,7	23,1	0,0	0,0
Muy bajo	0,0	15,4	42,9	25,0

**3.2.5. Nivel de educación vs nivel de estrés.**

La característica de nivel de educación frente a los niveles de estrés, las personas dentro del grupo de bachillerato se observa un 33,3 % muy alto; las personas que se encuentran cursando la universidad presentan un 33,3 muy alto y de igual manera un 33,3% bajo nivel de estrés. El grupo de tercer nivel presentan un 42,9% y los de cuarto nivel se observa un 41,7% muy alto nivel de estrés. (Tabla 11)

**Tabla 11***Nivel de educación vs nivel de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJES			
	Bachillerato	Cursando universidad	Tercer nivel	Cuarto nivel
Muy alto	33,3	33,3	42,9	41,7
Alto	8,3	16,7	26,2	0,0
Medio	25,0	16,7	11,9	8,3
Bajo	25,0	33,3	7,1	25,0
Muy bajo	8,3	0,0	11,9	25,0

### 3.2.6. Estado Laboral vs nivel de estrés.

El estado laboral frente a los niveles de estrés presenta un 40,8% muy alto nivel de estrés. (Tabla 12)

**Tabla 12**

*Estado laboral vs nivel de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJES	
	Contrato por prueba	Contrato indefinido
Muy alto	0,0	40,8
Alto	0,0	18,3
Medio	0,0	14,1
Bajo	0,0	15,5
Muy bajo	100,0	11,3

### 3.2.7. Antigüedad vs niveles de estrés.

En la característica de antigüedad frente a los niveles de estrés presentan los siguientes rangos de 2 semanas a 11 meses se observa el mismo porcentaje en medio y bajo (33,3%), de 1 año a 1 año 11 meses se manifiesta un 58,3% muy alto nivel de estrés. (Tabla 13)

El rango de 2 años a 2 años 11 meses presenta el mismo porcentaje en los niveles muy alto y alto de 33,3%. (Tabla 13)

El rango de 3 años a 3 años 11 meses presenta un 50%; de 4 años a 8 años 11 meses se observa un 43,8 %; de 9 años a 13 años 11 meses muestra 55,6% estos se encuentran en nivel muy alto de estrés. (Tabla 13)

El último rango de edad que va desde 14 años en adelante presenta el mismo porcentaje en los niveles bajo y muy bajo con un 33,3%. (Tabla13)

**Tabla 13***Antigüedad vs nivel de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJES						
	2 semanas a 11 meses	1 año a 1 año, 11 meses	2 años a 2 años, 11 meses	3 años a 3 años, 11 meses	4 años a 8 años 11 meses	9 años a 13 años, 11 meses	14 años en adelante
Muy alto	16,7	58,3	33,3	50,0	43,8	55,6	11,1
Alto	33,3	16,7	33,3	12,5	6,3	22,2	11,1
Medio	33,3	16,7	0,0	25,0	12,5	11,1	11,1
Bajo	0,0	8,3	25,0	0,0	18,8	11,1	33,3
Muy bajo	16,7	0,0	8,3	12,5	18,8	0,0	33,3

**3.3. Tabulación de preguntas en base al estrés por COVID.**

En relación a las personas encuestadas, se obtuvieron resultados de todas las que contestaron a las preguntas planteadas, presentando una diferencia en las dos últimas preguntas que hablan acerca de un contagio por Covid-19, a las cuales, solo respondió un total de 23 personas, presentándose así los resultados: en la primera pregunta tenemos un 62,5% siendo este el puntaje más alto, de igual manera, en la segunda pregunta un total de 38,9%; en la tercera pregunta un total del 26,4%; en la cuarta pregunta un total del 43,1%; en la quinta pregunta un total del 29,2%; en la sexta pregunta serán utilizados únicamente los datos de las personas que respondieron SI que este caso son 23 representando un total del 31,9 %; en la séptima pregunta la misma que está conectada a la pregunta anterior, se presentan 12 síntomas que pudieron percibir los colaboradores de la empresa, en donde, el porcentaje más alto se presenta en fatiga con un 60,9%, dolor de articulaciones con un 43,5%, dolor de cabeza 43,5% y dolor de músculos 43,5%, siendo estos los niveles más altos en cuanto a síntomas experimentados por el personal. (Tabla 14)

**Tabla 14***Preguntas en base al estrés por COVID19*

<b>Tabulación de preguntas</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>La empresa le brinda suficientes equipos de bioseguridad personal para protegerse del virus.</b>		
Totalmente en desacuerdo	1	1,4
En desacuerdo	2	2,8
Medianamente	7	9,7
De acuerdo	17	23,6
Totalmente de acuerdo	45	62,5
<b>Considera usted que el teletrabajo ha afectado su desempeño laboral.</b>		
Totalmente en desacuerdo	28	38,9
En desacuerdo	13	18,1
Medianamente	16	22,2
De acuerdo	11	15,3
Totalmente de acuerdo	4	5,6
<b>Su estado de ánimo se ha visto afectado por temor al contagio</b>		
Totalmente en desacuerdo	8	11,1
En desacuerdo	10	13,9
Medianamente	17	23,6
De acuerdo	19	26,4
Totalmente de acuerdo	18	25,0
<b>Considera usted que el distanciamiento social dentro de la empresa ha afectado su desempeño laboral.</b>		
Totalmente en desacuerdo	31	43,1
En desacuerdo	15	20,8
Medianamente	18	25,0
De acuerdo	8	11,1
Totalmente de acuerdo	0	0,0
<b>Considera usted que la empresa le ha brindado apoyo en cuanto a salud emocional y mental, por efectos de la pandemia COVID 19.</b>		
Totalmente en desacuerdo	11	15,3
En desacuerdo	7	9,7
Medianamente	15	20,8
De acuerdo	18	25,0
Totalmente de acuerdo	21	29,2
<b>Se ha contagiado usted de COVID 19</b>		
Si	23	31,9
No	48	66,7
<b>Si usted se ha contagiado con COVID 19: marque con una X las consecuencias tanto físicas, psicológicas y biológicas</b>		

Fatiga	14	60,9
Falta de aire	5	21,7
Tos	5	21,7
Dolor de articulaciones	10	43,5
Dolor de pecho	5	21,7
Dolor de cabeza	10	43,5
Pérdida de la memoria	9	39,1
Pérdida de cabello	9	39,1
Tristeza o depresión	4	17,4
Ansiedad	6	26,1
Percepción de soledad	3	13,0
Dolor de músculos	10	43,5

### 3.3.1. Preguntas en base al estrés por Covid 19 vs niveles de estrés.

Después de haber realizado las investigaciones pertinentes, a su vez, la aplicación de una encuesta, en donde se buscaba llegar a un conocimiento más general del estado físico, psicológico y mental de los colaboradores, se pudo obtener en base a las preguntas los siguientes resultados que se irán mencionando a continuación:

1. **¿La empresa le brinda suficientes equipos de bioseguridad personal para protegerse del virus?** El 37,8% se encuentra totalmente de acuerdo presentando un nivel muy alto de estrés, el 47,1% presenta un nivel muy alto y se encuentra de acuerdo, después se observa un 28,6% medianamente de acuerdo y con un nivel de estrés muy alto mientras que los intervalos finales tales como “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” las respuestas fueron sumamente bajas y prácticamente nulas.

**Tabla 15**

*Pregunta Ivs nivel de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJES				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy alto	37,8	47,1	28,6	100,0	0,0
Alto	22,2	5,9	28,6	0,0	0,0
Medio	13,3	11,8	28,6	0,0	0,0
Bajo	13,3	23,5	0,0	0,0	100,0
Muy bajo	13,3	11,8	14,3	0,0	0,0



2. **¿Considera usted que el teletrabajo ha afectado su desempeño laboral?** El 50% se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que un 63,3% estuvo de acuerdo, de igual manera, el 53,3% se encuentra medianamente de acuerdo, se observa un 35,7% en desacuerdo y un 25% totalmente en desacuerdo, estos resultados mencionados se encuentran en un nivel muy alto de estrés.

**Tabla 16**

*Pregunta 2 vs nivel de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJES				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy alto	50	63,6	53,3	35,7	25,0
Alto	25	9,1	13,3	21,4	21,4
Medio	0	18,2	20,0	7,1	14,3
Bajo	0	9,1	6,7	28,6	17,9
Muy bajo	25	0,0	6,7	7,1	21,4

3. **¿Su estado de ánimo se ha visto afectado por miedo al contagio?** El 66,7% se encuentra totalmente de acuerdo y de la misma manera enfrentando un nivel muy alto de estrés, también se observa un 47,4% que se encuentra de acuerdo, de igual manera un 31,3% medianamente de acuerdo, así mismo, un 27,3 que se encuentra en desacuerdo y con un nivel bajo de estrés al igual que un 25% que se encuentra totalmente en desacuerdo y con un nivel bajo de estrés.

**Tabla 17**

*Pregunta 3 vs nivel de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJES				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy alto	66,7	47,4	31,3	18,2	12,5
Alto	16,7	21,1	18,8	18,2	12,5
Medio	5,6	15,8	18,8	18,2	12,5
Bajo	11,1	5,3	18,8	27,3	25,0
Muy bajo	0,0	10,5	12,5	18,2	37,5

4. **¿Considera usted que el distanciamiento social dentro de la empresa ha afectado su desempeño laboral?** Se puede observar que no existe un porcentaje de personas que estén totalmente de acuerdo pero si un 37,5% que se encuentra de acuerdo, un 77,8% que esta medianamente de acuerdo, 40% en desacuerdo y 19,4% totalmente en desacuerdo, todos presentando un nivel muy alto de estrés.

**Tabla 18**

*Pregunta 4 vs nivel de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJES				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy alto	0	37,5	77,8	40,0	19,4
Alto	0	25	5,6	20,0	22,6
Medio	0	37,5	11,1	13,3	9,7
Bajo	0	0	5,6	6,7	29,0
Muy bajo	0	0	0,0	20,0	19,4

5. **¿Considera usted que la empresa le ha brindado apoyo en cuanto a salud mental y emocional por efectos de la pandemia covid-19?** El 27,3% se encuentra totalmente de acuerdo, 29,4% de acuerdo, 53,3% se encuentra medianamente de acuerdo, 57,1% en desacuerdo y un 54,4% totalmente en desacuerdo, todos estos porcentajes presentando un nivel muy alto de estrés.

**Tabla 19**

*Pregunta 5 vs nivel de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJES				
	totalmente de acuerdo	de acuerdo	medianamente	en desacuerdo	totalmente en desacuerdo
Muy alto	27,3	29,4	53,3	57,1	54,5
Alto	13,6	23,5	26,7	28,6	0,0
Medio	13,6	17,6	6,7	0,0	27,3
Bajo	18,2	17,6	6,7	14,3	18,2
Muy bajo	27,3	11,8	6,7	0,0	0,0

6. ¿Se ha contagiado usted de covid-19? El 43,48 respondió que SI, y un 39,58 respondió NO y de igual manera los dos enfrentando un nivel alto de estrés.

**Tabla 20**

*Pregunta 6 vs nivel de estrés*

Nivel de estrés	PORCENTAJES		
	Vacío	No	Si
Muy alto	0,00	39,58	43,48
Alto	0,00	14,58	26,09
Medio	0,00	10,42	21,74
Bajo	0,00	22,92	0,00
Muy bajo	100,00	12,50	8,70

7. Si usted se ha contagiado de covid-19 señale las consecuencias físicas, psicológicas y biológicas. Las estadísticas varían de acuerdo a los síntomas tales como fatiga 42,86%, falta de aire 60%, pérdida de la memoria 50%, ansiedad 42,86%, dolor de músculos 66,67%, siendo estos los síntomas mayormente percibidos por los colaboradores de la organización y generando un nivel muy alto de estrés.

**Tabla 21**

*Pregunta 7 vs nivel de estrés.*

pregunta 7	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	Total	Porcentaje
Dolor de músculos	6	1	2	0	0	9	66,67
Percepción de soledad	2	0	0	0	0	2	100,00
Ansiedad	3	3	1	0	0	7	42,86
Tristeza o depresión	3	0	1	0	0	4	75,00
Pérdida de cabello	4	3	2	0	0	9	44,44
Pérdida de memoria	4	1	2	0	1	8	50,00
Dolor de cabeza	5	2	3	0	0	10	50,00
Dolor de pecho	2	1	2	0	0	5	40,00
Dolor de articulaciones	7	0	2	0	1	10	70,00
Tos	2	2	1	0	0	5	40,00
Falta de aire	3	0	2	0	0	5	60,00
Fatiga	6	5	2	0	1	14	42,86

### 3.4. Conclusiones

Al realizar el análisis de resultados, se llegó a la conclusión de que existe un nivel muy alto de prevalencia de estrés, siendo evidenciado con un 40,3% en la población investigada de las organizaciones EASA, CELYASA y LICONACIONAL.

Considerando el nivel de estrés con los datos de la ficha sociodemográfica se realizó un análisis, el cual, dio como resultado un porcentaje predominante para el sexo femenino con un 56,9%, en edades de 30 a 36 años con 30,6%, entre solteros y casados con porcentajes similares de 42,7% y con una antigüedad en la empresa de 4 a 8 años equivalente al 22,2%, de igual manera se analizaron los datos de las características sociodemográficas frente a los niveles de estrés en donde se obtuvieron porcentajes predominantes en el sexo masculino con un 41,9%, en un rango de edad de 47 a 50 años con un 70% , casados 41,2% y un tercer nivel de educación con un 42,9% ubicándose entre los niveles de estrés alto o muy alto.

Mediante la aplicación de preguntas en base al estrés por Covid 19, se rescataron datos relevantes tales como, el miedo al contagio que ha provocado cambios en el estado de ánimo de las personas a lo cual el 66,7% supo responder que se encuentra totalmente de acuerdo frente a esta situación; el distanciamiento social que ha provocado dificultades para un desempeño eficiente a lo que el personal reflejo estar medianamente de acuerdo representado con un 77,8%.

El personal que tuvo que atravesar por un contagio ya sea antes, durante o después de su jornada laboral representa un porcentaje del 43,48%, los mismos que al padecer el contagio sufrieron con mayor frecuencia las siguientes afecciones: fatiga 42,86%, falta de aire 60%, perdida de la memoria 50%, ansiedad 42,86%, dolor de músculos 66,67%; estos síntomas han generaron niveles muy altos de estrés.

## **CAPITULO 4**

### **PLAN DE ACCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS.**

#### **4.1. Introducción**

En este capítulo se realizará un plan de acción para la prevención y disminución de los niveles de estrés, el cual podrá ser utilizado en las distintas áreas o departamentos de las empresas, ya que, su aplicación es sencilla lo que puede ayudar al personal a tener un desarrollo óptimo dentro de su puesto de trabajo con el fin de cumplir sus objetivos propuestos.

#### **4.2. Antecedentes**

Luego de haber realizado el análisis de resultados se pudo observar que las personas de estudio en este caso el área administrativa presentaron muy altos niveles de estrés, enumerando algunas consecuencias como dolores de cuello, espalda, problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, entre otros; por esta razón se vio necesario realizar un plan de acción para disminuir los niveles presentados.

#### **4.3. Propuesta del Plan de acción**

El precedente plan se realizó en base a los resultados estadísticos que se obtuvieron en las tres empresas y donde se evidenció puntos altos y puntos críticos de la prevalencia de estrés y ciertas variables más. Para este plan se ha considerado tomar en cuenta el indicador de diagnóstico, proponer objetivos, actividades, responsables, tiempos y verificadores.

Para los tiempos se ha considerado que va haber tiempos a corto plazo que puede ser de 0 a 3 meses, mediano plazo de 3 a 6 meses y superior a 6 meses vendría a ser considerado a largo plazo

**Tabla 22***Matriz de plan de acción: nivel muy bajo*

<b>Niveles de estrés</b>	<b>Diagnóstico</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempos</b>	<b>Verificadores</b>
Muy bajo	12,50%	Brindar información a los trabajadores para prevenir el estrés	Capacitación sobre la prevención del estrés.	Departamento de Talento Humano o psicólogos organizacionales	1 hora por actividad	Presentación, firmas de los participantes, encuestas de satisfacción.
					Realizar a corto plazo	

**Tabla 23***Matriz de plan de acción nivel bajo - medio*

<b>Niveles de estrés</b>	<b>Diagnostico</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempos</b>	<b>Verificadores</b>
Bajo –  Medio	29,20%	Brindar apoyo al personal para reducir y prevenir los niveles de estrés.	Asesorías individuales y grupales sobre la prevalencia del estrés.	Departamento de Talento Humano o psicólogos organizacionales	1 hora.	Informes sobre las sesiones.
					Realizar a mediano plazo.	



**Tabla 24***Matriz de plan de acción nivel alto y muy alto*

<b>Niveles de estrés</b>	<b>Diagnóstico</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempos</b>	<b>Verificadores</b>
Alto – Muy alto	58,40%	Propones actividades a los trabajadores para que reduzcan los niveles altos y muy altos de estrés encontrados.	Taller vivencial con actividades de visualización para reducir el estrés.	Departamento de Talento Humano	2 horas del taller.	Materiales, firmas de participantes, encuestas de satisfacción, presentación.
				Psicólogos organizacionales	Realizar a largo plazo.	

**4.4. Conclusión.**

Se evidencia estas planificaciones que serán efectuadas para aplicar en cualquier situación ya sea laboral o personal; estas permiten que el personal de las empresas disminuyan sus niveles de estrés e incluso pueden prevenirlo, dando lugar a nuevas maneras de distraerse de la cotidianidad, mejorando su desempeño tanto laboral como personal.

## CAPITULO 5

### DISCUSIÓN

El punto principal de esta investigación fue determinar la prevalencia del estrés en el personal administrativo de las empresas del sector licorero de la ciudad de Cuenca de manera virtual, lo cual permitió percibir que de 72 personas evaluadas, el 40,3% presentan afecciones de estrés, que se encuentran entre los niveles de medio, alto y muy alto.

Los niveles de estrés más altos se ubican dentro del sexo femenino, con edades entre 30 a 36 años, con una antigüedad superior o igual de entre 4 años a 8 años 11 meses; de los cuales el 43,2% tienen hijos y el 41,2% están casados.

Sanchez, K.(et al., 2015) en su investigación de prevalencia de estrés obtuvo resultados en tres grupos de estudio en el que el 67% presentan estrés laboral, dentro de este resultado los grupos de 27 a 30 años muestra un porcentaje de 63,7%; en cuanto el estado civil de su grupo de estudio presentó que los solteros (70,4%), casados (71,4%) o divorciados (80.0%) no tuvieron una diferencia estadística significativa. Haciendo una relación con la investigación mencionada, el estudio realizado en las empresas del sector licorero, se obtuvo resultados de que el 40,3% de las personas encuestadas presentan niveles muy altos de estrés, de los cuales, el grupo de 22 años a 25 años (30%), 26 años a 29 años (44,4%) y de 30 a 36 años (45,5%) no muestra diferencia estadística significativa, sin embargo, estos porcentajes se encuentran en niveles muy altos de estrés; en cuanto a la característica del estado civil, los solteros (38,2%) y casados (41,2%) de igual forma no presentan diferencia significativa pero se encuentran en niveles muy altos de estrés.

Con respecto a la investigación se acota información correspondiente a las características sociodemográficas en cuanto al nivel de estudio y el estado laboral, teniendo en cuenta que estos porcentajes se encuentran en niveles muy altos de estrés; en donde la primera características los de bachillerato (33,3%), cursando universidad (33,3%) y tercer nivel (42,9%) no presentan una diferencia significativa; con respecto al estado laboral, los de contrato indefinido (40,8%) presenta un resultado significativo ya que aquí se encuentran las 71 personas encuestadas.

Monte, P. (2009) expresa en el estudio realizado en España por el Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo reveló que las personas que se encuentran expuestas ante un

riesgo elevan sus porcentajes a 74,9%, en contraste, la investigación realizada en las empresas del sector licorero, las personas manifestaron con un 62,5% estar totalmente de acuerdo que las empresas les brindan suficientes equipos de bioseguridad para evitar y protegerse de los riesgos dentro de su área de trabajo.

La fundación contra el Sida y enfermedades infecciosas (2020) realizaron un estudio a 58 trabajadores sobre el impacto psicosocial del COVID-19, se ha observado alteraciones como la depresión (46%), la ansiedad (60%), los síntomas de estrés (17%), el insomnio (17%), la percepción de soledad (3%) y el trastorno de estrés post-traumático (3%). Teniendo en cuenta esta investigación se podría acotar que dentro del estudio de la prevalencia por estrés en las empresas EASA, CELYASA y LICONACIONAL, debido al confinamiento arrojó como resultados diversas consecuencias post Covid como: fatiga (60,9%), dolor de articulaciones (43,5%), dolor de cabeza (43,5%), pérdida de la memoria (39,1%), Ansiedad (26,1%) y dolor de músculos (43,5%); de tal manera que el personal siente que las mismas generan un gran impacto en cuanto su desempeño laboral y su estado de ánimo.

Dentro de la encuesta realizada en España acotan que los trabajadores revelaron que las principales causas de los riesgos se debe a la falta de atención (45%), trabajo muy rápido (19,4%) y cansancio o fatiga (17,8%) con estas causas el 22,5% de los trabajadores expresaron que presentan consecuencias como dolor de espalda (57,6%), dolor de cuello (28,1%) y otras alteraciones como la del sueño (12,3%) (Monte, P. 2009). En el estudio realizado en las empresas del sector licorero se plantearon preguntas con relación a las causas y consecuencias del estrés por la pandemia, el cual, determinó los siguientes porcentajes con respecto a los niveles de estrés; los equipos de bioseguridad (47,1%), el teletrabajo como factor de disminución del desempeño laboral (63,6%) y el distanciamiento social (37,5%) demostraron una diferencia significativa tomando en cuenta que, el personal manifiesta que la consecuencia de la pandemia es el temor al contagio (66,7%) generando niveles muy altos de estrés.

Un estudio realizado en Perú a 296 estudiantes universitarios, el estrés estuvo presente en el 37,8% de los estudiantes, los síntomas y reacciones físicas, psicológicas y de comportamiento más significativas fueron: cansancio o fatiga la mayoría del tiempo incluso aun después de dormir (10,8%); sentir que los recursos propios son insuficientes para afrontar las situaciones difíciles (10,5%); trastornos del sueño como pesadillas o insomnio (9,5%); falta de motivación para emprender tareas académicas o laborales (9,8%); cefalea o dolor de cabeza (7,4%); sensación de falta de energía en la realización de tareas diarias (7,1%); sensibilidad

excesiva ante eventos cotidianos (7,1%); y enfocado en aspectos negativos del futuro o el pasado (7,1%) durante los últimos 30 días en situación de confinamiento producto del Covid-19 (Apaza, 2020). En comparación a la investigación mencionada, el presente estudio sobre la prevalencia de estrés por Covid 19 se aplicó el test de estrés de la Universidad Javeriana de Colombia a 72 personas del área administrativa de tres empresas del sector licorero, la misma expuso sintomatologías tanto físicas, psicológicas y sociales de estrés, la cual arrojó los siguiente porcentajes, se debe tener en cuenta que el test se evaluó de forma individual; la tensión muscular (15,28%), trastorno del sueño (25%), cambios de apetito (22,22%), dificultad para relacionarse con otras personas (11,11%), sentimiento de sobrecarga de trabajo (36,11%), dificultad para concentrarse (12,50%), sentimiento de frustración (22,22%), cansancio (16,67%) y sentimiento de angustia (15,28%), fueron sintomatologías las cuales predominaron dentro de la investigación, la misma, se realizó después de un año de pandemia por Covid 19.

## CONCLUSIONES GENERALES

La pandemia por COVID 19 generó estragos a nivel mundial y en todos los ámbitos imaginables, desde la salud, hasta el sector empresarial en donde se vive una realidad muy desequilibrada debido a la incertidumbre y el miedo que genera el solo imaginar pasar por un contagio y las complicaciones que este atraiga.

Es evidente que el estrés se debe considerar como una amenaza en las empresas del sector licorero, se ha demostrado que durante el confinamiento y post confinamiento se presentó diversas sintomatologías como, dolor de cuello, dolor de cabeza, fatiga, ansiedad, falta de atención entre otras consecuencias; estas pueden empeorar el desempeño tanto laboral como personal.

El objetivo principal de esta investigación fue analizar la prevalencia de estrés en el personal administrativo de tres empresas del sector licorero, para el cumplimiento de este objetivo se utilizó como herramienta el Test de estrés de la Universidad Javeriana de Colombia el mismo que arrojó resultados del 40.3% demostrando que existen niveles muy altos de estrés, este estudio se realizó durante el confinamiento por la pandemia COVID 19.

Teniendo en cuenta el porcentaje del nivel de estrés se procedió a relacionar las diferentes variables sociodemográficas obteniendo los siguientes resultados: el sexo femenino predominó (56.9%) entre los rangos de 26 a 36 años de edad (55.6%), teniendo en cuenta que el estado civil soltero (47.2%) y casado (47.2%) no representan diferencias significativas, sin embargo, se posicionan entre los niveles muy altos de estrés.

A partir de los resultados obtenidos se planteó un plan de acción cumpliendo con tres objetivos relacionados a los niveles de estrés existentes tales como: muy bajo que representa un 12,5% su aplicación será de corto plazo (0 a 3 meses); un nivel bajo-medio con un 29,20% aplicado de 3 a 6 meses y finalmente un nivel alto-muy alto con un 58,40% de la población, este plan de acción proporcionará actividades que prevengan y reduzcan al mínimo los niveles de estrés existentes en la organización.

El objetivo principal del plan de acción es prevenir y disminuir el estrés que se está experimentando en las empresas, planteando objetivos con cada periodo de tiempo ya antes mencionado y que busque informar al personal sobre lo importante de saber acerca del estrés,

incorporar y brindar maneras de disminuir los niveles y a su vez brindar el apoyo necesario para todos los colaboradores.

## **RECOMENDACIONES GENERALES.**

Dentro de esta investigación, se desea que exista bienestar del personal; por lo tanto se recomienda realizar la aplicación del plan de acción para reducir los niveles de estrés y a su vez mejorar el desempeño laboral.

Se debe tener un seguimiento de todos los colaboradores por medio de encuestas semestrales ya que, el estrés es un cuadro que puede presentarse a largo plazo, aunque durante el proceso la persona experimenta muchas afecciones, las cuales, terminan involucrándose en su vida personal y laboral, por lo cual, la clave es que se tenga en cuenta el área o departamento que se desea estudiar para así obtener resultados más específicos a nivel global de las empresas.

Para los psicólogos de la organización, antes de aplicar las fichas sociodemográficas, se debe considerar agregar nuevas características e incluir nuevas preguntas relevantes, con el fin de obtener diferentes resultados y entender de mejor manera el estrés que existe dentro de las empresas.

Otra alternativa es el análisis de la posibilidad de un cambio de actividades para los colaboradores, tratar de eliminar la monotonía y generar una dinámica laboral mucho más agradable para así disminuir los niveles de estrés.

Lo esencial para controlar los eventos de estrés sería aplicar semestralmente la ficha sociodemográfica conjuntamente con el test para tener un control de los niveles de estrés y de las variables investigadas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (NCIRD), C. N. (22 de Enero de 2021). *CDC*. Obtenido de CDC:  
<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/managing-stress-anxiety.html#:~:text=Las%20medidas%20de%20salud%20p%C3%ABblica,el%20estr%C3%A9s%20y%20la%20ansiedad.>
- (O.I.T), O. I. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. GINEBRA.
- AEPSAL*. (25 de Julio de 2016). Obtenido de Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral: <https://www.aepsal.com/estres-causas-y-sintomas/>
- Aguilera, M. (2010). *Atrapados por el estres* .
- Aída de Vicente, S. V. (2016). *INFORME SOBRE ESTRÉS EN EL TRABAJO DE LA OITDÍA DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*,. INFOCOP.
- Apaza. (2020). Factores psicosociales durante el confinamiento por el COVID-19, Perú. *Revista Venezolana de Genrenca*, 6.
- Avila, J. (2014). *El estrés un problema de salud del mundo actual* .
- Bairero, M. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed. Revista Médica. Granma*, 6.
- Balluerka, G. (2020). LAS CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DEL COVID19 Y EL CONFINAMIENTO . *UNIVERSIDAD DE PAÍS VASCO*.
- Blanco, E. (05 de junio de 2018). *PERSUM: clínica de psicoterapia y personalidad* . Obtenido de <https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/estres-negativo/>
- Bonilla, F. (21 de Octubre de 2020). *Quironsalud*. Obtenido de <https://www.quironsalud.es/blogs/es/psicologia-salud/covid-19-estresor-procesos-afrontamiento-hacerle-frente>
- Calatrava, R. R. (2 de 9 de 2010). *Consejo General de Relaciones Industriales y Ciencias del Trabajo*. Obtenido de Aspectos basicos de los riesgos psicosociales:  
<http://www.cgriect.com/galeriarttrc2.htm#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20seg%C3%ABan%20la,a%20trav%C3%A9s%20de%20percepciones%20y>
- Camon, D. G. (2014). *Psicopreven*. Obtenido de Que son los riesgos psicosociales:  
<https://www.psicopreven.com/noticias-de-la-prevencion/137-que-son-los-riesgos-psicosociales>
- Cevallos, S. V. (2014). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería.
- Daneri, F. (2012). *Psicobiología del Estrés* . Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires .
- Durán, M. (2010). BIENESTAR PSICOLÓGICO\_ EL ESTRÉS Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL CONTEXTO LABORAL. *REVISTA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN*, 71-84.



- Fundación contra el sida y enfermedades infecciosas*. (10 de Julio de 2020). Obtenido de <https://www.fl sida.org/es/blog/los-efectos-psicologicos-covid-19>
- Fundación para la prevención de Riesgos Laborales* . (2015). Obtenido de <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/4-1-3-proceso-de-apreciacion-del-estres/4-1-4-fases-de-desarrollo-del-estres-sindrome-general-de-adaptaci>
- Gil-Monte, P. R. (2012). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL. *Medicina y Salud Publica* .
- Gobierno de la Rioja* . (s.f.). Obtenido de <https://www.larioja.org/prevencion-riesgos/es/campana-prevencion-gestion-estres/debes-saber-estres/informacion/consecuencias-estres#:~:text=Riesgo%20de%20ruptura%20especialmente%20en,Deterioro%20econ%C3%B3mico%20del%20%C3%A1mbito%20familiar>.
- Hernandez, C. A. (2010). *PUCP*. Obtenido de PUCP: [http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa\\_humanitatis/article/view/2330/2277](http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330/2277)
- Jácome, A. (28 de Julio de 2020). *Universidad Internacional SEK*. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3857/2/TESIS%202020%20Anthony%20Ram%C3%B3n%20J%C3%A1come%20Llumipanta.pdf>
- Jimenez, B. M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo* .
- Katty Sanchez, R. L. (2015). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias- Instituto de Gestión de Servicios de Salud. *Revista de enfermería Herediana*.
- Leon, C. B. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas .
- Maldonado., A. A. (2018). *scielo*. Obtenido de scielo : <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>
- Martín, R. (13 de Mayo de 2021). *Forbes* . Obtenido de <https://forbes.es/lifestyle/5454/cuales-son-las-principales-causas-del-estres/>
- McEwen, B. (Febrero de 2010). *Hormone Health* . Obtenido de <https://www.hormone.org/pacientes-y-cuidadores/el-estres-y-su-salud#:~:text=Cuando%20siente%20estr%C3%A9s%20de%20corta,en%20el%20pecho%20palpitaciones%20r%C3%A1pidas>
- Monte, P. R.-G. (2009). Obtenido de Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública: <https://www.scielosp.org/article/resp/2009.v83n2/169-173/es/>
- Moreno, B. (Noviembre de 2010). *Universidad Autónoma de Madrid*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C>

+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf


- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Scielo*.
- Naranjo, M. (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Revista Educación*.
- Núñez, D., García, J., García, T., Ortiz, D., & Centelles, M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. *Scielo*.
- OIT. (2016). Estrés en el trabajo. *Organización Internacional del trabajo*.
- Ospina, A. (2016). SÍNTOMAS, NIVELES DE ESTRÉS Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN UNA MUESTRA DE ESTUDIANTES MASCULINOS Y FEMENINOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR MILITAR: ANÁLISIS COMPARATIVO. *Repository Universidad Católica de Colombia*.
- Padro, J. d. (s.f.). *IMF*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/consecuencias-psicologicas-del-estres/#:~:text=Respuesta%20cognitiva%20y%20comportamental%3A%20Consecuencias,depresi%C3%B3n%20que%20de%20prologarse%20puede>
- Pastrana, M., & Guerrero, J. (2010). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucía.
- Pazmiño, M. (2020). PREVALENCIA DE ESTRES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL EN QUITO QUE LABORAN EN MEDIO DE LAS CONDICIONES DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA PANDEMIA COVID 19. *UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK*, 3.
- Pérez Jarauta, M. E. (2002). *El estrés*. Navarra.
- Ponce, I. G. (25 de septiembre de 2020). *Cuidateplus*. Obtenido de <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>
- Regueiro, A. (s.f.). *Taller de Estrés*. Málaga: Universidad de Málaga. Obtenido de <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Revista de salud y bienestar*. (01 de Octubre de 2020). Obtenido de <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/causas-de-estres-3650>
- Robble, A. M. (2019). *Leukemia y Lymphoma Society*. Obtenido de [https://www.lls.org/sites/default/files/National/USA/Pdf/Publications/PS92S\\_SP\\_Managing\\_Stress2019.pdf](https://www.lls.org/sites/default/files/National/USA/Pdf/Publications/PS92S_SP_Managing_Stress2019.pdf)
- Rodríguez Carvajal, S. d. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Scielo*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

- Ruiz, R. (2010). *Consejo General de Relaciones Industriales y Ciencias del trabajo* .  
Obtenido de  
<http://www.cgriect.com/galeriarttrc2.htm#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20C%20seg%C3%BAAn%20la,a%20trav%C3%A9s%20de%20percepciones%20y>
- Sánchez, C. (08 de Mayo de 2008). *Pfizer* . Obtenido de  
[https://www.pfizer.es/salud/prevencion\\_habitos\\_saludables/consejos\\_salud/evitar\\_estres.html](https://www.pfizer.es/salud/prevencion_habitos_saludables/consejos_salud/evitar_estres.html)
- Smith, R. (2020). El impacto del coronavirus COVID-19 en los negocios. *MARSH*.
- Stavroula Leka, P. A. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD.
- Torrades, S. (2007). Estrés y burn out. Definición y prevención. *Elsevier*.
- Trujillo, N. R. (2020). Ansiedad, estrés e ira: el impacto del COVID-19 en la salud mental de estudiantes universitarios. *Revista de investigacion y desarrollo*.

# ANEXOS

Para casos en los que se requiera respaldar el proyecto.

## 1. Anexo 1: Carta de Confidencialidad





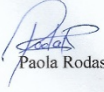
**ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

En la ciudad de Cuenca al 11 de Noviembre de 2020, por una parte el **Arq. Luis Monsalve Durán**, en su calidad de Presidente Ejecutivo, y por lo tanto Representante Legal de Compañía Ecuatoriana de Licores y Alimentos S.A. "CELYASA", y por otra parte la Srta. Paola Janneth Argudo Piedra y la Srta. María Paola Rodas Duran en su calidad de estudiantes de la Universidad del Azuay convienen en dejar constancia de lo siguiente:


**Obligaciones**

- 1.- Las Estudiantes están obligadas a guardar escrupulosamente, los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos, a los que tiene acceso directo o indirectamente o de los que tiene conocimiento por razón de su trabajo, sin que por concepto alguno de conocer a terceras personas.
- 2.- Las Estudiantes están obligadas a utilizar la información receptada con motivo del ejercicio de sus funciones exclusivamente para su uso oficial y a no comunicar, diseminar o de alguna otra forma hacer pública dicha información a ninguna persona o entidad, salvo autorización escrita de Presidencia Ejecutiva o su delegado, haciéndose responsable de todos los daños y perjuicios que pudiera irrogar una utilización de la información con fines distintos a los asignados.
- 3.- A fin de proteger los recursos de procesamiento de información de la Compañía Ecuatoriana de Licores y Alimentos S.A. "CELYASA" se suministran con un propósito determinado, Las Estudiantes están obligadas a utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento, aceptando para tales fines que las actividades de estudiantes sean objeto de permanente control y monitoreo.
- 4.- En caso de ser necesario el intercambio de información con terceras personas, las Estudiantes están comprometidas a verificar previamente lo concerniente a la suscripción de un compromiso o acuerdo de confidencialidad que obligue a los destinatarios de la información y/o el organismo en el cual desempeñen sus tareas, a no divulgar está a terceros, haciéndose responsable por los daños y perjuicios que pudiere irrogar su difusión en caso de no tomar esta medida.
- 5.- La obligación de reserva o confidencialidad asumida en virtud del presente compromiso seguirá vigente después de finalizada la tarea encomendada y aún después de la cesación o resolución del contrato o cese o interrupción de la relación de empleo que me vincula con Compañía Ecuatoriana de Licores y Alimentos S.A. "CELYASA" haciéndose responsable el Trabajador, de los daños y perjuicios que pudiera irrogar la difusión de datos o informes no publicados.

El presente acuerdo se aplica sin perjuicio, de la Normativa legal vigente y de las sanciones derivadas de lo descritas en el Art. 23 numeral 1, Art. 24 numerales 5 y 29 del Reglamento Interno de Trabajo de Compañía Ecuatoriana de Licores y Alimentos S.A. "CELYASA", de la cláusula de confidencialidad suscritas en el contrato de Trabajo y de forma especial lo dispuesto en el Art. 201 del Código Penal<sup>1</sup>


<b>El Empleador</b>	<b>Las Estudiantes</b>
 Luis Monsalve Durán	 Paola Argudo
	 Paola Rodas

<sup>1</sup> Código Penal  
Art. 201.- El que teniendo noticia, por razón de su estado u oficio, empleo, profesión o arte, de un secreto cuya divulgación puede causar daño, lo revelare sin causa justa, será reprimido con prisión de seis meses a tres años y multa de ocho a setenta y siete dólares de los Estados Unidos de Norte América.  
Reglamento Interno  
Art. 23.- Son obligaciones generales de los trabajadores a más de las establecidas en el Código del Trabajo, las que siguen: 1.- Tener la máxima reserva respecto de los asuntos concernientes a la compañía, así como de: correspondencia, administración, relaciones comerciales, y en general los documentos e informaciones confidenciales, técnicas, comerciales y administrativas de la Compañía, sin que se pueda duplicar o sacar fuera de las instalaciones, ni siquiera copias simple de los documentos anotados, sin el debido permiso o autorización del superior, su inobservancia se considerará como falta grave al presente Reglamento Interno.  
Art. 24. Está prohibido a los trabajadores de la Compañía:  
5.- Divulgar datos confidenciales conocidos por el desempeño de su cargo.  
29.- Queda terminantemente prohibido a los trabajadores utilizar en beneficio personal o de terceras personas, los equipos, suministros, programas, información, y más datos de propiedad de la empresa, y su inobservancia les harán civil y penalmente responsables; igual responsabilidad tendrán cuando la información sea utilizada con posterioridad a la terminación relación laboral.  
2020



**GENTE Y PRODUCTOS DE CALIDAD**

AV. ESPAÑA 14-14 Y VALENCIA  
CUENCA - ECUADOR 07/2862-888

Corporación Ecuatoriana de Licores  
y Alimentos S.A.  
Recursos Humanos  15-01-2021

## 2. Anexo 2: ficha sociodemográfica.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY		ESCUELA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL		UNIVERSIDAD DEL AZUAY	
<b>FICHA SOCIODEMOGRÁFICA Y LABORAL</b>					
<b>EDAD:</b>		<b>SEXO:</b> F M		<b>ESTADO CIVIL:</b>	
22 A LOS 25 AÑOS	<input type="checkbox"/>			SOLTERO	<input type="checkbox"/>
26 A LOS 29 AÑOS	<input type="checkbox"/>			CASADO	<input type="checkbox"/>
30 A LOS 36 AÑOS	<input type="checkbox"/>			DIVORCIADO	<input type="checkbox"/>
37 A LOS 42 AÑOS	<input type="checkbox"/>			UNION LIBRE	<input type="checkbox"/>
43 A LOS 46 AÑOS	<input type="checkbox"/>			VIUDO	<input type="checkbox"/>
47 A LOS 50 AÑOS	<input type="checkbox"/>				
50 AÑOS EN ADELANTE	<input type="checkbox"/>				
<b>HIJOS:</b> NO SI		<b>NÚMERO DE HIJOS:</b>		<input type="checkbox"/>	
<b>NIVEL DE EDUCACIÓN:</b>					
BACHILLERATO	<input type="checkbox"/>				
CURSANDO UNIVERSIDAD	<input type="checkbox"/>				
TERCER NIVEL	<input type="checkbox"/>				
CUARTO NIVEL	<input type="checkbox"/>				
<b>ESTADO LABORAL:</b>					
CONTRATO INDEFINIDO	<input type="checkbox"/>				
CONTRATO POR PRUEBA	<input type="checkbox"/>				
<b>ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA</b> <input type="checkbox"/> años					
Esta encuesta tiene como fin, analizar la prevalencia de estrés en el personal administrativo de tres empresas privadas ocasionados por la pandemia COVID19.					
<b>INTRUCCIONES:</b>					
A continuación se presenta una serie de preguntas, las cuales se debe calificar en una escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación ante cada afirmación.					

ESTRES POR COVID 19	
1. La empresa le brinda suficientes equipos de bioseguridad personal para protegerse del virus.	5. Totalmente de acuerdo. 4. De acuerdo. 3. Neutral. 2. En desacuerdo 1. Muy desacuerdo.
2. Considera usted que el teletrabajo ha afectado su desempeño laboral.	5. Totalmente de acuerdo. 4. De acuerdo. 3. Neutral. 2. En desacuerdo 1. Muy desacuerdo.
3. Su estado de ánimo se ha visto afectado por temor al contagio.	5. Totalmente de acuerdo. 4. De acuerdo. 3. Neutral. 2. En desacuerdo 1. Muy desacuerdo.
4. Considera usted que el distanciamiento social dentro de la empresa ha afectado su desempeño laboral.	5. Totalmente de acuerdo. 4. De acuerdo. 3. Neutral. 2. En desacuerdo 1. Muy desacuerdo.

5. Considera usted que la empresa le ha brindado apoyo en cuanto a salud emocional y mental, por efectos de la pandemia COVID 19.	5. Totalmente de acuerdo. 4. De acuerdo. 3. Neutral. 2. En desacuerdo 1. Muy desacuerdo.
6. Se ha contagiado usted de COVID 19	SI NO
7. Si usted se ha contagiado con COVID 19; marque con una X, las consecuencias tanto físicas, psicológicas y biológicas	FATIGA FALTA DE AIRE AL RESPIRAR TOS DOLOR EN LAS ARTICULACIONES DOLOR EN EL PECHO DOLOR DE LOS MÚSCULOS DOLOR DE CABEZA PROBLEMAS DE LA MEMORIA O CONCENTRACIÓN PERDIDA DE CABELLO TRISTEZA O DEPRESIÓN ANSIEDAD PERCEPCIÓN DE SOLEDAD

### 3. Anexo 3: Test de estrés

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				