



Universidad del Azuay

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

Carrera de Psicología Organizacional

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN ANTE EL ESTRÉS
LABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA
EMPRESA ELECTROFERTAS DE LA CIUDAD DE
CUENCA.**

Autora:

Angélica Paola Villa Aucapiña

Director:

Mgst. Carlos González Proaño.

Cuenca-Ecuador

2021

DEDICATORIA

La presente investigación se la dedico a mis padres Luis y Blanca, mi esposo Fabricio y mi hijo Martín, que gracias a su apoyo y sacrificio que me han brindado durante toda mi carrera universitaria, lograron que pueda concluir esta etapa importante en mi vida.

Paola

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haberme
dado salud y poder cumplir todos mis sueños y
logros deseados.

A mi familia por haber estado siempre
conmigo, apoyándome en todo momento.

A mi tutor Mgst. Carlos González por todo el
tiempo y dedicación que me ha brindado en la
realización de este proyecto.

Paola Villa

RESUMEN

La Organización Mundial de la Salud estima que alrededor del 32% de casos de hipertensión en América Latina están asociados a situaciones de estrés laboral, razón por la cual, éste es considerado la enfermedad del siglo XXI y requiere de las organizaciones un mayor control. En este contexto, se desarrolló este estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, cuyo objetivo fue identificar los niveles de estrés que enfrentan 50 empleados del área comercial de la empresa Electrofert de ciudad de Cuenca. Para medirlo se utilizó la Escala de Estrés Socio laboral (EAE-S) del Test de Escalas de Apreciación del Estrés (EAE). Los resultados evidencian que casi todos los trabajadores presentaron estrés (70% en un nivel leve, 16% moderado y 14% alto), siendo las mujeres quienes lo experimentan en mayor medida. En base a los resultados obtenidos, se plantearon propuestas de prevención e intervención del estrés laboral para la atención de los trabajadores.

Palabras clave: Estrés, estrés laboral, vendedores, área comercial, prevención e intervención.



Mgt. Carlos González P.

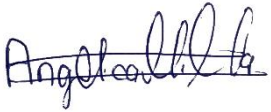
DIRECTOR DE TESIS.

ABSTRACT

The World Health Organization estimates that about 32% of cases of hypertension in Latin America are associated with situations of work stress. For this reason, it is considered the disease of the XXI century and requires greater control from organizations. In this context, this quantitative, descriptive and cross-sectional study was developed to identify the stress levels faced by 50 employees of the commercial area of the company Electrofertás in Cuenca. To measure this, the Socio-occupational Stress Scale (EAE-S) of the Stress Appreciation Scales Test (SEA) was used. The results show that almost all workers showed stress (70% at a mild level, 16% moderate and 14% high), with women experiencing it to a greater extent. Based on the results obtained, proposals for the prevention and intervention of work stress were proposed for the care of workers.

Keywords: Stress, work stress, salespeople, commercial area, prevention and intervention.

Translated by



Angelica Villa

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
ÍNDICE DE ANEXOS	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	3
MARCO TEÓRICO	3
1.1. Estrés.....	3
1.1.1. Conceptualización y características.....	3
1.1.2. Fases del estrés	5
1.1.3. Tipos de estrés	6
1.1.4. Síntomas producidos por el estrés	9
1.2. Estrés laboral.....	11
1.2.1. Conceptualización y características.....	12
1.2.2. Factores que generan estrés laboral	13
1.2.3. Consecuencias del estrés laboral	15
1.2.4. Medidas de prevención y reducción del estrés laboral	17
1.3. Estrés laboral en vendedores.....	18
1.4. Estado del arte	19
CAPÍTULO II.....	22
METODOLOGÍA.....	22
2.1. Tipo de investigación.....	22
2.2. Objetivos.....	22
2.2.1. Objetivo general	22
2.2.2. Objetivos específicos.....	22
2.3. Contexto: Empresa Electrofertás	23
2.4. Población y muestra.....	23
2.5. Técnicas e instrumentos	24
2.5.1. Escala de Apreciación del Estrés (EAE)	24
2.5.2. Grupo Focal	26
2.6. Procesamiento y análisis de datos.....	26

CAPÍTULO III	27
RESULTADOS	27
3.1. Perfil sociodemográfico de los trabajadores de Electrofertás	27
3.2 Estrés laboral en los trabajadores de Electrofertás	28
3.2.1 Presencia de estrés	28
3.2.2. Intensidad de estrés.....	28
3.2.3. Vigencia del estrés en el tiempo	29
3.3. Relación entre perfil sociodemográfico y estrés.....	29
3.4. Grupo Focal	33
CAPÍTULO IV	38
PROPUESTA DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN CASOS DE ESTRÉS LABORAL	38
4.1. Presentación	38
4.2. Objetivos.....	39
4.2.1. Objetivo general de la propuesta	39
4.2.2. Objetivos específicos de la propuesta.....	40
4.3. Planes de prevención e intervención.....	40
4.3.1. Plan de prevención en niveles de estrés bajo o leve	40
4.3.2. Plan de prevención en niveles de estrés moderado.....	43
4.3.3. Plan de intervención en niveles de estrés elevado	46
DISCUSIÓN	50
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de estrés según la APA	7
Tabla 2. Características del distrés y eutrés.....	8
Tabla 3. Respuestas fisiológicas del organismo frente al estrés.....	9
Tabla 4. Respuestas psicológicas del organismo frente al estrés	10
Tabla 5. Perfil sociodemográfico de los vendedores de Electrofertás.....	27
Tabla 6. Género vs Presencia de estrés.....	29
Tabla 7. Género vs Intensidad de estrés	30
Tabla 8. Género vs Vigencia de estrés	30

Tabla 9. Edad vs Presencia de estrés	30
Tabla 10. Edad vs Intensidad de estrés.....	31
Tabla 11. Edad vs Vigencia de estrés	31
Tabla 12. Antigüedad en el cargo vs Presencia de estrés	32
Tabla 13. Antigüedad en el cargo vs Intensidad de estrés.....	32
Tabla 14. Antigüedad en el cargo vs Vigencia de estrés	33
Tabla 15. Caracterización de los participantes del grupo focal.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases de estrés.....	5
Figura 2. Presencia de estrés.....	28
Figura 3. Intensidad de estrés	28
Figura 4. Vigencia de los acontecimientos en el tiempo	29

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Test EAE, listado de preguntas y hoja de respuestas.....	63
Anexo 2. Tabla de baremos para intensidad total.....	66
Anexo 3. Registro fotográfico del grupo focal	67

INTRODUCCIÓN

El presente estudio toma como base las palabras de la Dra. María Neira, directora del Departamento de Salud Pública y Ambiente de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018), quien reconoce que la riqueza de las organizaciones está ligada, y depende en gran medida, de la salud de los trabajadores. En tal sentido, la OMS (2013) plantea que la salud no solo es sinónimo de la ausencia de enfermedad, sino que incluye integralmente el bienestar físico, psíquico y social de las personas. En esta medida, el estrés laboral constituye un factor que compromete el bienestar de los trabajadores en todos sus ámbitos.

El término estrés proviene de *stringere* que significa “provocar tensión” y es conceptualizado como la reacción biológica que experimenta el ser humano frente a situaciones que cambian o alteran su cotidianidad (Vallejo *et al.*, 2013). En el mundo laboral, caracterizado hoy en día por las constantes transformaciones que vienen de la mano de los continuos avances tecnológicos y la globalización, además de la inestabilidad laboral que se vive a nivel mundial como producto de la reciente emergencia mundial por la pandemia de COVID-19, no es extraño que las organizaciones también vayan adoptando cambios conforme a las nuevas tendencias del mercado. Sin embargo, no todas enfocan esos cambios a la implementación de estrategias exclusivas para el talento humano, y es que con frecuencia las organizaciones enfocan sus esfuerzos en la implementación de estrategias para el producto o servicio, desestimando el valor de sus colaboradores, quienes pueden favorecer a obtener mejores niveles de productividad y ayudar a alcanzar las metas de las empresas.

En esta misma línea, los estudios en el campo de la psicología organizacional enfocados en comprender el estrés laboral son cada vez más recurrentes, tanto que organizaciones mundiales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), declararon el estrés laboral como un factor de riesgo laboral que afecta a la salud física y mental del trabajador y resaltan la importancia de estudiarlo.

Es normal que las responsabilidades que un trabajador deba cumplir en el desempeño de su puesto le generen cierta presión, pero cuando ésta es permanente y en niveles intensos, puede sobrepasar las capacidades de afrontamiento del trabajador,

afectando a su salud y su desempeño laboral. Así, las exigencias de cada puesto de trabajo pueden causar determinados niveles de estrés en los trabajadores, según sea su capacidad para afrontarlas. Estas situaciones que aparecen como focos de estrés deben ser atendidas oportunamente, considerando que la salud de los trabajadores es primordial; un trabajador que goza de buena salud estará en condiciones de ser productivo en sus tareas.

Tomando en cuenta lo anterior, quienes laboran en el área comercial de las empresas, se ven expuestos a situaciones estresantes como es la presión permanente por alcanzar las metas propuestas, razón por la cual se puede suponer que los niveles de estrés a los que pueden verse expuestos dichos trabajadores podrían ser elevados.

De ahí que la presente investigación tiene como objetivo general, el elaborar una propuesta de intervención del estrés laboral en el área comercial de la empresa Electrofertás; con base en tres objetivos específicos: a) Determinar las principales causas y consecuencias que puede tener el estrés en los trabajadores; b) Determinar la intensidad y frecuencia con la que el personal experimenta situaciones de estrés; c) Proponer un plan de prevención o reducción de los niveles de estrés, con base en estrategias prácticas que involucran el tratamiento individual, grupal y organizacional.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Estrés

Hans Selye (1926, citado por Elena, 2002) introdujo y popularizó el concepto de estrés como una idea científica médica. No obstante, si bien se atribuye a Selye la incorporación del término “estrés” en la biología, se debe mencionar que la evolución histórica del estrés surgió mucho antes.

Así, en la Edad Antigua, el filósofo griego Empédocles señaló que los problemas que presentan los organismos vivos son elementos y cualidades que mantienen una oposición y una alianza dinámicas entre ellos; luego Hipócrates, médico de la Antigua Grecia, relacionaba la definición de salud con una especie de balance armónico que debía existir entre los elementos y las cualidades de la vida; en cuanto a la definición de enfermedad, en cambio, la consideraba como una falta de armonía entre los elementos. Siguiendo con este análisis, los romanos siguieron desarrollando de manera más clara el concepto de enfermedad, señalando que la respuesta adaptativa individual puede por sí misma producir cambios patológicos (Elena, 2002).

En la actualidad, el estrés ha sido denominado la "epidemia de salud del siglo XXI" por la Organización Mundial de la Salud y se estima que les cuesta a las empresas estadounidenses hasta \$300 mil millones por año. Entre 1983 y 2009, los niveles de estrés aumentaron entre 10 y 30% entre todos los grupos demográficos de EE. UU, y sus efectos en la salud física y emocional pueden ser devastadores (Fink, 2017).

1.1.1. Conceptualización y características

Oblitas (2004 citado por Naranjo, 2009), considera al estrés como una reacción fisiológica provocada por el organismo, en la cual se ponen en juego diversos componentes de defensa que contribuyen a afrontar una situación, que puede percibirse como amenazante o demanda incrementada.

Por su parte, Linden (2005) señala que el estrés representa tanto un factor psicológico como una reacción fisiológica a una amenaza real o percibida que requiere alguna acción o resolución y agrega que es una respuesta que opera a nivel cognitivo,

conductual y biológico, que cuando dichas amenazas son permanentes y crónicas, dan como resultado una salud negativa.

Frente a ello, Torrades (2007) aborda el estrés desde dos puntos de reacción: el biológico y el psicológico:

Biológicamente, el término estrés es una reacción inespecífica del cuerpo que se presenta ante cualquier situación que genere cambio. Esta perspectiva biológica describe al estrés como un conjunto de reacciones que preparan al cuerpo para luchar o huir de situaciones que elevan su tensión.

Psicológicamente, es la reacción ante un estímulo, y tiene que ver con la relación entre el individuo y el ambiente, es decir, cuando este último es percibido como una amenaza para el bienestar de la persona, cada una reacciona de forma diferente ante estas situaciones de estrés.

De este modo, el estrés se presenta como una respuesta de tipo natural y que resulta necesaria para la supervivencia. Cabe indicar que al momento que se genera esta respuesta natural de manera excesiva, puede provocar una sobrecarga de tensión que incide en el organismo, y con ello incita a la aparición de enfermedades y anomalías patológicas, que obstaculizan el desarrollo normal y las funciones del cuerpo humano (Naranjo, 2009).

De manera general, García (2016) plantea al estrés como una serie de reacciones que “preparan al organismo para la lucha contra situaciones que elevan su tensión, relacionando al sistema nervioso y endocrino, generando una respuesta de estrés” (p. 32). Por otra parte, el estrés es “un proceso de interacción que se genera entre la persona y su entorno; este proceso comienza cuando las demandas del contexto superan la aptitud para resolverlas, el sujeto entra en un estado de impotencia y fracaso, lo que impacta de manera negativa a sí mismo” (Rodríguez et al., 2017, p. 28)

Considerando todo lo anterior, se puede decir entonces que el estrés es un mecanismo de supervivencia programado para aumentar la conciencia interna del peligro y transformar todos los recursos del cuerpo en un mayor estado de preparación. Es esencialmente la experiencia de un ataque percibido, que sin importar si la amenaza es real o no, provoca que el sistema nervioso autónomo se active (Chen, 2017). El estrés es

por tanto, la reacción que ocurre cuando la vida nos presiona, es tanto un estímulo como una respuesta.

1.1.2. Fases del estrés

A nivel fisiológico, el organismo reacciona de muy diversas maneras y en diferentes etapas frente a una situación estresante. En estas etapas o fases, el estrés puede ir desde la percepción de muy poco estrés hasta niveles intensos que llegan a lo que se conoce como “burnout”, que es la etapa máxima donde un individuo se siente “quemado” por la tensión que le produce el estrés, generando crisis y colapso. Estas fases se pueden observar en la Figura 1:

Figura 1. Fases de estrés



Fuente: Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla, (2013)

Por otra parte, Fernández (2010), plantea que el estrés se desarrolla en 3 fases principales:

Fase de alarma: Se puede apreciar un agente estresante. Las diversas reacciones fisiológicas, tales como tristeza, depresión, representan los primeros síntomas que aparecen en la persona, y ponen en alarma una vez que se percibe la situación. Esta primera fase supone una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, de menor a mayor intensidad que van desde la movilización de las defensas del organismo hasta el aumento de la frecuencia cardiaca y de la producción de linfocitos (células de defensa).

Fase de resistencia: Esta fase se presenta el momento en el cual el estrés se prolonga más allá de la fase de alarma, y la persona pretende continuar enfrentando la situación, pero se percata que su capacidad para afrontar esta situación es limitada, y por consiguiente sufre, se frustra y comienza a perder energía. En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo.

Fase de agotamiento: Se la conoce como la fase terminal del estrés. Se caracteriza principalmente por fatiga, ansiedad y depresión, las mismas que pueden aparecer por separado o de manera simultánea, lo que conlleva a alteraciones tisulares y desarrollo de patologías psicosomáticas.

Por su parte, Arias (2012), señala que en la primera fase (alarma) el estresor ocasiona que el ser humano ponga en acción o movilice sus recursos personales para hacer frente a la situación que provoca el estrés; mientras que en la segunda fase (resistencia), el ser humano hace un esfuerzo por sobreponerse frente a la situación de estrés, por lo cual su energía se eleva, lo que puede provocar que se convierta en un factor de estrés positivo que actúe como motivador para enfrentar el estrés, o por el contrario, podría darse como un factor negativo si los recursos del ser humano no son los suficientes para enfrentarlo y sobreponerse, en cuyo caso lo llevaría a la tercera fase (agotamiento) que es el desencadenante de situaciones de niveles bajos de energía que sobrepasan los esfuerzos y recursos de una persona, produciendo que aparezcan síntomas psicosomáticos como diabetes mellitus, la artritis, la hipertensión, la cardiopatía coronaria, la gastritis, las úlceras pépticas y otras.

Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo.

1.1.3. Tipos de estrés

Tal como se ha señalado, el estrés representa una demanda física o psicológica, y según varios factores implicados en esa manifestación de estrés, según Calleja (2007), éste se puede clasificar en:

- Hipoestrés (estrés escaso / poco estrés) e Hiperestrés (estrés excesivo).

- Distrés (un estrés negativo, en el cual las demandas son muy grandes para nuestro organismo) y Eutrés (estrés positivo, cuando el estrés estimula a mejorarnos y superarlo).
- Estrés agudo (situación de estrés poco duradera en el tiempo, pero de gran intensidad) y Estrés crónico (estrés leve pero que dura mucho tiempo, haciendo enfermar y desgastando los recursos de quien lo padece).

Por su parte, la Asociación de Psicología Americana (APA, 2014), clasifica el estrés, según sus características y sus consecuencias, de la siguiente manera:

Tabla 1. Tipos de estrés según la APA (2014)

TIPOS DE ESTRÉS	CARACTERÍSTICAS	CONSECUENCIAS
Estrés Agudo	Se da de manera inmediata e intensa por presiones del ambiente o ideas futuras de peligro	Puede ser estimulante, resulta agotador si pasa cierto tiempo
Estrés Episódico	Estrés agudo por periodos, más fácilmente presente en las personas que perciben de forma más aguda los estresores	Puede producir brusquedad, hostilidad, prisa e irritabilidad
Estrés Crónico	Es un estrés que se mantiene por largos periodos sin que se solucione	Puede producir suicidio, cáncer, crisis nerviosas

Fuente: American Psychological Association, (2014)

Sin embargo, otras teorías basadas en la respuesta, como es el caso de aquella planteada por Guerrero (1996, citado por Zavala, 2008), plantean que el estrés se divide en dos grandes grupos según la respuesta que el individuo tenga frente a diversas situaciones de presión: eutrés (respuesta positiva de adaptación ante las situaciones de amenaza), o distrés (respuesta negativa y fracaso en la adaptación ante presión o amenazas).

Tabla 2. Características del *distrés* y *eutrés*

Distrés (estrés negativo)	Eutrés (estrés positivo)
Activación no adaptativa que no conduce a metas.	Activación adaptativa que conduce a la consecución de metas.
Percepción de amenaza.	Percepción de reto.
Respuesta desproporcionada e Inadecuada.	Tensión necesaria que mejora la capacidad y las habilidades.
Impide resolver los conflictos.	Estimula la actividad.
Produce malestar.	Ofrece una vida atractiva.
Puede tener consecuencias graves para la salud.	Percepción placentera.
Desequilibrio: demanda-recursos.	Equilibrio y bienestar.
No progreso.	Progreso.

Fuente: Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla, (2013)

Estrés negativo: se presenta cuando la persona percibe un alto número de demandas o situaciones que plantean algún tipo de dificultad en su vida. El nivel de estrés negativo aumentará si el individuo percibe estas demandas como difíciles de resolver. También se produce estrés negativo cuando la persona se encuentra inactiva, cuando no realiza ningún tipo de actividad y se aburre o se frustra (Álvarez, 2017). El *distress*, se percibe en situaciones y experiencias negativas que han generado o generan molestia y desagrado, afectando de forma directa en la salud y bienestar de las personas (Arias y González, 2009).

Estrés positivo: Al contrario del estrés negativo, el estrés positivo se produce cuando el individuo siente una sensación de confianza y de control sobre la situación expuesta; es decir cuando se siente capaz de poder lograr, solucionar o sobrellevar la situación que se le ha presentado, significa alcanzar un nivel necesario para ser productivo y creativo. Este tipo de estrés se presenta cuando la percepción propia de la demanda es muy positiva a las verdaderas demandas propuestas por el medio (Álvarez, 2017). El *eutrés*, se genera de situaciones y experiencias en las que se han obtenido resultados positivos; es decir donde las personas se han sentido satisfechas y realizadas, promoviendo la motivación personal y la creatividad (Arias y González, 2009).

De esta manera, entre uno y otro, aparece el ciclo de estrés que empieza por una tensión saludable, luego pasa por una zona de confort, para convertirse en fatiga o

cansancio, por ello colapsa al individuo y afecta directamente a su salud, con diferentes manifestaciones de estrés, llegando incluso a etapas superiores como es el caso del *burnout* (Zavala, 2008; Durán, 2010).

Si bien el estrés puede considerarse como una reacción normal del cuerpo, que puede resultar sana al contribuir a afrontar diversas situaciones, sin embargo, el estrés se transforma en un problema, el momento en el que se mantiene por mucho tiempo y comienza a perjudicar a la persona (Durán, 2010).

Con base en lo mencionado anteriormente, se puede decir que la respuesta del estrés es la forma particular de adaptarse y afrontar diferentes situaciones que se presentan, por ello se la puede considerar como una respuesta que se presenta al momento en el cual se observa que los recursos son insuficientes para hacer frente a los problemas.

1.1.4. Síntomas producidos por el estrés

Gómez y Corral (2009) clasifican los síntomas del estrés laboral en dos grupos: los síntomas fisiológicos y los síntomas psicológicos:

a) Síntomas fisiológicos del estrés:

Tabla 3. Respuestas fisiológicas del organismo frente al estrés

Área afectada	Estrés (fase inicial)	Estrés prolongado
Cerebro	Ideación clara y rápida. Concentración	Rumiaciones, dar vueltas a las cosas sin solucionar, etc.
Saliva	Reducida	Boca seca, sensación de nudo en la garganta.
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, cefalea tensional, temblores, tics.
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, taquipnea, tos, asma.
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Taquicardia, hipertensión, dolor precordial.
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos.
Intestino	Aumento de actividad motora	Diarreas, cólico, dolor, colitis ulcerosa, etc.
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuria.
Piel	Menor humedad, mayor sudoración.	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones.

Fuente: (Gómez y Corral, 2009)

b) Síntomas psicológicos del estrés:

Tabla 4. Respuestas psicológicas del organismo frente al estrés

Área afectada	Estrés (fase inicial)	Estrés prolongado
Estado de ánimo	Alerta	Ansiedad, insomnio, pesadillas.
Comportamiento	Trastornos del apetito. Insomnio	Abuso de drogas, manifestaciones comportamentales de la ansiedad.
Estado de ánimo	Serio	Ansiedad, pérdida del sentido del humor

Fuente: (Gómez y Corral, 2009)

Además de estos, según Gómez y Corral (2009), otros síntomas psicológicos pueden ser:

Emocionales:

- Ansiedad / depresión
- Inseguridad
- Apatía / pasividad
- Agotamiento
- Frustración

Cognitivos:

- Disminución de la atención
- Dificultad de concentración
- Dificultades en el habla
- Olvidos frecuentes.

De acuerdo con Torres y Baillés (2014) la respuesta ante situaciones de estrés, sigue pautas biológicas determinadas, de tal forma que muchos reaccionan de igual forma, prevaleciendo síntomas asociados a trastornos depresivos o hipertensión arterial.

Según Chen (2017), todo el mundo sabe qué es el estrés, o por lo menos sabe cuándo lo están experimentando de primera mano o presenciando sus efectos en alguien cercano a ellos. Es así que, en términos generales, una persona podría decir que tiene estrés cuando:

- No puede quedarse quieto, cuando sus pensamientos están corriendo y se siente fuera de control.
- Su cuerpo se siente tenso, como si estuviera atado en un nudo.
- Se siente acelerado, pero no sabe adónde dirigir su energía.
- La presión del tiempo pesa sobre el sujeto.
- La concentración parece difícil.
- La presión es intensa y se siente en el cuello, espalda, vientre, los músculos de la mandíbula están apretados.
- Quizás haya un latido recurrente en la cabeza.
- La frecuencia cardíaca ha aumentado y las manos se sienten húmedas.

Esto es estrés, o al menos algunos de los síntomas, puesto que hay muchos otros que el individuo debe aprender a reconocer y prevenirlos antes de que afecten su cuerpo y su mente (Chen, 2017)

1.2. Estrés laboral

De acuerdo con Barrio *et al* (2006) el término “estrés” apareció en el año 1926 cuando Hans Selye lo mencionó desde una perspectiva psicobiológica, definiéndolo como una respuesta no específica que genera el cuerpo frente a una demanda que se ejerce sobre él, siendo característico un esfuerzo adaptativo o una reacción inespecífica frente a un problema; mientras que el estresor era considerado un agente que produce o es causa del estrés.

Se conoce que “en niveles altos, la presión laboral que sufren los trabajadores, impulsa a la aparición y desarrollo del estrés laboral, que se lo considera como una

pandemia a nivel mundial, ya que impacta en el bienestar psicológico y calidad de vida” (Durán, 2010, p. 73).

Desde esta perspectiva, el estrés laboral emerge de la misma raíz del estrés, pero con una orientación específica en los efectos que pueden producirse en el contexto laboral. De igual manera, junto con el estrés, el tema del estrés laboral se ha vuelto un foco esencial de estudio, dado que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha declarado el estrés laboral como un factor de riesgo laboral que afecta a la salud física y mental del trabajador (Organización Internacional de Trabajo, 2013)

Según Cardozo (2016), el mundo en la actualidad vive un modelo social y económico marcado por la producción y el consumismo, el mismo que genera múltiples exigencias adaptativas para el ser humano en diferentes campos tales como el académico, financiero, familiar, y de manera especial en lo laboral, un campo en el cual los individuos viven la continua presión de adaptarse y responder óptimamente a las exigencias que se incrementan día a día, y que naturalmente “representan factores que pueden generar estrés expresado en la sintomatología psico-somática del trabajador” (Cardozo, 2016, p. 77).

1.2.1. Conceptualización y características

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), reconoce el estrés laboral como: “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3).

Durán (2010), lo define como: “un desequilibrio visto entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de las condiciones del trabajo que se desarrolla y una reacción individual coherente con la percepción del estresor laboral” (p.76); esto quiere decir que se trata de una respuesta adaptativa que emerge como reacción del trabajador frente a situaciones relativas a su puesto de trabajo, y lo que implica un desafío, reto o amenaza.

Chávez (2014), por su parte, lo describe como un proceso, compuesto por diferentes factores: la situación (demandas) y las características del trabajador/a (recursos), surgiendo la situación de estrés laboral, cuando las demandas del trabajo

superan los recursos con que cuenta el trabajador para enfrentarlas, entrando en un proceso de tensión que de a poco, lo llevará a adaptarse a tales demandas.

Tomando en cuenta lo anterior, el estrés laboral tiene por raíz el estrés propiamente dicho, pero con un enfoque específico en el contexto laboral.

1.2.2. Factores que generan estrés laboral

El estrés laboral puede tener diversas causas, y algunos autores e instituciones han planteado sus teorías al respecto:

Así, la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de España (2011), enuncia los factores psicosociales correspondientes a la organización del trabajo y que pueden ser desencadenantes del estrés laboral:

1. Los factores que se refieren a la propia tarea: cuando las tareas asignadas demandan trabajo excesivo, no tienen un ritmo de trabajo definido, cuando no se definen con claridad las tareas, entonces el trabajador no logra adaptarse a su puesto, disminuye su grado de atención y de implicación en los objetivos organizacionales.

2. Estilos de dirección inadecuados: la falta de liderazgo, el no tener un rumbo establecido, pueden hacer que el trabajador no se sienta respaldado, que tenga muchas más responsabilidades de las que debería, o por el contrario, que sus tareas no tengan sentido porque no hay una dirección a la cual responderle.

3. El horario de trabajo: no existen pautas establecidas a lo largo de la jornada, el trabajo dura más de las ocho horas establecidas, no se reconoce el tiempo de trabajo extra, los horarios de trabajo cambian constantemente, el horario de trabajo le impide organizar su tiempo para otras actividades personales, el horario no le permite llevar una vida familiar y social activa.

4. El conflicto de rol: se refiere a las demandas conflictivas o demandas que el trabajador no desea cumplir, dando lugar, a demandas que le impiden tomar decisiones claras sobre qué hacer.

5. La ambigüedad de rol: no existe claridad sobre el trabajo que debe realizar, los objetivos no son consecuentes con su trabajo.

6. La promoción en el trabajo: la parcialización puede impedir que se adquieran cualificaciones necesarias para mejorar sus expectativas profesionales.

7. La información y la comunicación: la comunicación y la relación con sus compañeros es estricta y horizontal, lo que dificulta una buena comunicación y transmisión de información; mientras que la comunicación entre directivos y trabajadores es vertical, dificultando que exista una apertura para ampliar o aclarar la información.

8. La participación de los trabajadores: cuando el trabajador no tiene participación en la organización, percibe falta de control sobre sus propias condiciones de trabajo.

9. Trabajar en un contexto físico peligroso: cuando las condiciones del puesto de trabajo no son las adecuadas, el trabajador no se siente seguro, vive en exposición constante, lo cual genera estrés.

10. Relaciones interpersonales y grupales: dado que el entorno laboral es naturalmente social, las relaciones humanas deben ser satisfactorias, pues si los trabajadores no se sienten cómodos con sus compañeros, no interactúan entre sí, pueden generarse situaciones estresantes, pueden causar depresión.

11. Otros factores son: la inestabilidad laboral, la falta de autonomía en el cargo, falta de formación profesional para desempeñar el puesto, salario poco satisfactorio, falta de apoyo por parte de la organización en la resolución de problemas. (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de España, 2011, p. 13)

Por otra parte, Gil-Monte (2012), indica las siguientes situaciones que pueden generar estrés laboral:

- a) Las características de la tarea: cantidad excesiva de trabajo, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, falta de autonomía, etc.
- b) Las características de la organización: estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, etc.
- c) Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.

- d) La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc. (p. 238)

Más recientemente, Paredes (2016), menciona que algunas causas que producen el estrés en el trabajo se relacionan con la forma en las cuales se definen los puestos de trabajo y la forma en la que se gestionan.

1.2.3. Consecuencias del estrés laboral

El impacto del estrés, como ya se ha mencionado anteriormente, depende completamente de las características del individuo y de su ambiente. De la misma manera, los rasgos de las personas pueden cambiar en relación a la edad, expectativas e incluso el estado de salud.

Gómez y Corral (2009) señalan que el estrés tiene efectos de índole psíquica y emocional, y clasifica en tres grupos los síntomas psicológicos que aparecen como efecto de exposición a situaciones de estrés laboral:

1. Síntomas emocionales (ansiedad/depresión, inseguridad, apatía/pasividad, agotamiento, frustración);
2. Síntomas cognitivos (disminución de la atención, dificultad de concentración, dificultades en el habla, olvidos frecuentes);
3. Comportamiento (trastornos del apetito, insomnio, abuso de drogas y otras manifestaciones comportamentales de la ansiedad).

Otras consecuencias o síntomas de estrés laboral, recogidos por Zavala (2008), Durán (2010) y Fernández (2010), son:

Agotamiento extremo: surge de la acumulación de demandas excesivas a las que ha sido sometido el trabajador por un tiempo prolongado, lo cual llega a producir fatiga crónica corporal y mental.

Disminución de la implicación laboral: el trabajador que presenta estrés y frustración al no poder responder a las demandas laborales, percibe su trabajo como una tarea interminable, deseando que termine.

Hostilidad hacia los demás: la presión a la que está sometido el trabajador, genera alteraciones en su estado de ánimo, lo que incide en conflictos y malas relaciones con los clientes y con los compañeros de trabajo, quienes son víctimas de la irritabilidad generada en el trabajador.

Negación de los síntomas existentes: el trabajador tiende a obviar los síntomas hasta que aparecen acumulados, el individuo colapsa y se empieza a expresar el síndrome de burnout, es entonces, cuando el trabajador recién es consciente de que está teniendo un problema.

Problemas de concentración: dados los síntomas antes revisados, resulta evidente la aparición de problemas para concentrarse en el trabajo que debe realizar, y esto a su vez afecta al desempeño.

Bajas expectativas con el trabajo: el trabajador que siente imposible afrontar las demandas laborales, se desilusiona de su desempeño y del trabajo que tiene, generándose expectativas bajas de su realización personal y profesional, valora negativamente el futuro.

Ansiedad y depresión: la frustración que el trabajador experimenta al no poder enfrentar las demandas que le exige su trabajo, al no cumplirlas con la efectividad que se espera o en el plazo requerido, producen también ansiedad y depresión porque no logra encontrar una solución (Zavala, 2008; Durán, 2010; Fernández, 2010).

Por su parte, el Ministerio de Salud de El Salvador (2016), cita las siguientes consecuencias del estrés laboral:

Entre las secuelas físicas tenemos:

- Trastornos Cardiovasculares
- Trastornos Dermatológicos
- Trastornos Inmunológicos
- Trastornos Gastrointestinales
- Trastornos Musculares.
- Trastornos Endócrinos
- Trastornos Respiratorios.

Mientras que entre los posibles trastornos psíquicos están:

- Adicción a drogas y alcohol.
- Trastornos del sueño.
- Alteración de las conductas de alimentación.
- Ansiedad/miedos/ fobias.
- Trastornos esquizofrénicos.
- Depresión y otros trastornos afectivos.
- Trastornos de la personalidad.

Finalmente, se puede señalar que en general, las consecuencias del estrés laboral que perjudican a la salud del trabajador tienen como base la fatiga mental, insatisfacción laboral, desmotivación e inseguridad en el trabajo.

1.2.4. Medidas de prevención y reducción del estrés laboral

Algunas estrategias específicas que son útiles para prevenir situaciones de estrés en el trabajo, se describen a continuación:

- Dar a conocer a los trabajadores, mediante capacitación, sobre el estrés laboral, para que, conociéndolo, sepan reconocer a tiempo los síntomas y tomar conciencia de ello para comunicarlo y buscar ayuda.
- Cambiar o eliminar los hábitos que no aporten o sean negativos en su vida, y que sean factores para el incremento del estrés. Si no se cambian los hábitos, el trabajador difícilmente podrá desconectarse de su trabajo, generará ansiedad, o si llegara a recuperarse, la persistencia de malos hábitos podrá provocar que el estrés vuelva a aparecer.
- Analizar las valoraciones, percepciones, sugerencias, expectativas personales que conducen a estar constantemente pendiente del trabajo. (Durán, 2010; Barbero et al., 2016)

La Organización Internacional de Trabajo (2013), indica que la mejora de la situación del trabajo para un desempeño óptimo libre de estrés, está basado en una serie de principios básicos que han demostrado ser viables y aplicables:

- ✓ Las decisiones que se tomen para solucionar las situaciones de estrés, deber considerar la participación activa de los trabajadores.

- ✓ Los programas de intervención deben incluir el trabajo grupal, puesto que ayuda a que la planificación y puesta en marcha sean más favorables.
- ✓ Las intervenciones que se realicen deben ser múltiples para asegurar que esas mejoras perduren en el tiempo.
- ✓ Los programas de acción deben ser continuos para que las mejoras que se aplican se vayan adaptando a cada realidad. (Organización Internacional de Trabajo, 2013, p. 9)

Finalmente, para afrontar las situaciones de estrés que se presentan a diario en el trabajo, previniendo a tiempo que se pueda llegar a convertir en burnout, es recomendable que el trabajador: defina expectativas ajustadas a sus tareas; equilibre el tiempo de trabajo con el tiempo de distracción; desconecte los problemas del trabajo durante los momentos de ocio; no lleve trabajo a casa; aunque los tratamientos de estrés crónico no suelen emplear medicación, se deberá evaluar el caso de manera independiente para valorar sus necesidades; conciliar, equilibrar o armonizar la vida laboral con la personal-social (Durán, 2010; Barbero et al., 2016).

1.3. Estrés laboral en vendedores

Según Aguirre *et al* (2015), el estrés está presente en todo nivel y en todo lugar de trabajo, pero se presta mayor atención a aquel estrés que se presenta en quienes trabajan en puestos que implican atención al público, puesto que su rol implica ciertas demandas y requiere de estos trabajadores habilidades que otros no poseen, por lo que los autores recomiendan que los trabajadores aprendan a controlar de mejor manera el carácter y ser empáticos con los clientes, puesto que el estrés laboral es el mayor factor de riesgo psicosocial actual y se presenta con frecuencia en las empresas.

De acuerdo con Kotler (2003) el trabajo del personal de ventas está caracterizado por la interacción con uno o más potenciales compradores, a quienes se realiza presentaciones de los productos o servicios ofertados, se responden preguntas, se resuelven inquietudes, se hace frente a comentarios y opiniones desfavorables que los clientes pueden tener sobre el producto o la empresa, se deben plantear interesantes ofertas de mercado para enfrentar la competencia, entre otras estrategias de ventas que se aplican con el fin de persuadir a los clientes para obtener pedidos y concretar ventas.

Al trabajo del vendedor se suma, hoy en día, el fuerte impacto de las tecnologías de la información y comunicación, que han expandido las posibilidades del marketing para ampliar la capacidad de los clientes de ser bombardeados con productos de la competencia en todas las categorías; de tal modo que el mercado se ha convertido ahora en un entorno intensamente competitivo y fragmentado. En tal sentido, siempre hay presión sobre los vendedores para que vendan, y esto ha hecho que el trabajo de venta sea muy engorroso y estresante, porque los cambios en los métodos de marketing, los canales de distribución y el entorno competitivo han cambiado drásticamente el papel de las ventas (Jobber y Lancaster, 2015).

Por otra parte, un factor que tiene un impacto importante en la situación de la fuerza de ventas es la crisis económica, entre cuyos efectos puede estar el estrés laboral debido a la incertidumbre que sufre el personal frente a una inminente reducción en el volumen de ventas (Borrás, 2009). De acuerdo con Luna (2015) también está la incertidumbre que sienten los vendedores por la posibilidad de perder su puesto de trabajo, tanto en una situación de crisis económica como por el aumento continuo de la retribución basada en objetivos de ventas, siendo esta última la tendencia más utilizada por las empresas para compensar el trabajo de los vendedores.

Entre algunas de las causales de estrés laboral están: los cambios en la dinámica empresarial, la evaluación de los ejecutivos de ventas en función de un conjunto de objetivos específicos, la responsabilidad por su desempeño, la gestión del cliente, los problemas de campo, la ambigüedad de roles, los salarios inadecuados y la falta de apoyo administrativo (Agyapong et al., 2016).

1.4. Estado del arte

Vintimilla (2012) realizó un estudio con el objetivo de diagnosticar los niveles de estrés en el personal y su incidencia en el desempeño. Dicho estudio se llevó a cabo en una muestra de 89 trabajadores de la empresa Plasti Azuay de la ciudad de Cuenca, entre ellos, personal de las áreas: administrativa, operativa, bodega y mantenimiento; a quienes se aplicó la Escala de Apreciación del Estrés (EAE), encontrando que el 58% presentaba un nivel de estrés medio, 27% un nivel bajo y 15% un nivel alto. El estudio señaló que es recurrente que los trabajadores de esta empresa presenten niveles medios y altos de estrés, tomando en cuenta la responsabilidad que requieren estos cargos donde los trabajadores

tienen la constante presión de cuidar los productos que comercializan y la correcta utilización de los mismos en el manejo de pruebas.

En el caso de trabajadores que desempeñan cargos administrativos, un estudio realizado por Acosta *et al.* (2013) con 20 trabajadores del área administrativa de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre “Corposucre” en Colombia, encontró que el nivel de estrés laboral en los trabajadores fue agudo, generando un malestar psicológico y físico, el mayor nivel de estrés estuvo asociado “a la exigencia y cantidad de trabajo que tienen; los trabajadores necesitan largos periodos de tiempo y altos requerimientos en su concentración para la realización de una labor” (p. 48).

El estudio de Paredes (2016), tuvo como propósito determinar la influencia que tiene el estrés laboral sobre los niveles de satisfacción laboral en Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda., de la ciudad de Guayaquil, para lo cual realizó un estudio cuantitativo, para diagnosticar los niveles actuales de estrés y su impacto en la satisfacción laboral, aplicando el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró, a una muestra de 80 empleados. Mediante el análisis estadístico, el estudio encontró que los niveles de estrés son bajos; mientras que la relación de las variables se realizó mediante la prueba estadística del Chi-Cuadrado, determinando que no existe relación entre ellas, es decir, el estrés y la satisfacción laboral son independientes entre sí.

El estudio de Caqueo, López y Nawrath (2018) realizado en Chile con el objetivo de determinar la presencia de estrés laboral en la fuerza de ventas de la empresa MYS Telecomunicaciones Chillán, dedicada a la venta e instalación del servicio de televisión satelital de paga, representando a la marca DIRECTV, encontró que el 78% de los trabajadores experimentaban niveles altos de estrés asociado a las políticas que tiene la empresa frente al desempeño que pueda tener cada vendedor; el 63% indicaron sentir estrés por no poder controlar las actividades del día a día en su trabajo, y más del 85% de los colaboradores de la empresa experimentaban estrés por la presión que genera la forma en la cual se le presentan los informes de ventas. Los autores de este estudio señalan que en Chile cada año miles de personas experimentan estrés a causa de acontecimientos laborales, indicando que es en estos casos donde la parte psicológica ejerce mucha resistencia para poder estar al nivel de lo que las empresas exigen en el día a día.

En el estudio “Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil”, realizado por Álvarez y Espinoza (2019), cuyo objetivo fue identificar el nivel de estrés laboral que poseen los trabajadores de esta zona mercantil de la ciudad de Guayaquil, participaron 243 trabajadores que representan al 95% de la asociación de comerciantes. El estudio concluyó que los trabajadores están expuestos a condiciones de trabajo recargadas (alta cantidad de horas de trabajo, escasez de días de descanso, denso clima laboral, liderazgo enfocado solamente en el resultado), las cuales ocasionan que el grupo presente un nivel general de estrés laboral alto, con efectos potencialmente negativos en la salud.

Por todo lo anterior, se puede enfatizar que el estrés laboral es considerado actualmente a nivel mundial, como la enfermedad del siglo XXI, ya que se ha demostrado a través de investigaciones, que genera varios tipos de afecciones tanto físicas como psicológicas. Algunas de las principales afecciones psicológicas son: depresión, ansiedad, baja autoestima, irritabilidad, entre otras; mientras que entre las principales afecciones físicas se encuentran migrañas, dolores de espalda, enfermedades cardiovasculares, etc.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Este estudio corresponde a una investigación no experimental, puesto que no se manipularán las variables, solo se observará la forma e intensidad en que se presenta el fenómeno en un ambiente laboral no influenciado; tiene un alcance descriptivo, ya que busca presentar el estado actual del fenómeno analizado. Además, se trata de un estudio transversal porque se desarrolla con una población determinada en un tiempo determinado.

Tiene un enfoque cuantitativo, porque se mide el nivel de estrés mediante una herramienta validada que reportará datos numéricos que serán tabulados para determinar el nivel del factor analizado en base a escalas previamente establecidas.

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Elaborar una propuesta de intervención del estrés laboral en el área comercial de la empresa Electro Ofertas.

2.2.2. Objetivos específicos

- Determinar las principales causas y consecuencias que puede tener el estrés en los trabajadores.
- Determinar la intensidad y frecuencia con la que el personal del área comercial de la empresa Electro Ofertas experimentan situaciones de estrés.
- Proponer un plan de prevención o reducción de los niveles de estrés en los trabajadores del área comercial de la empresa Electro Ofertas, en base a los resultados obtenidos.

2.3. Contexto: Empresa Electrofertás

Electrofertás es una empresa cuencana con varios años de experiencia, dedicada a la venta y comercialización de electrodomésticos y otros productos para el hogar.

Misión: Buscamos ser una empresa confiable en el Ecuador brindándoles un buen servicio y garantía con productos de excelente calidad.

Visión: Trabajamos en función de seguir creciendo dentro de las diferentes ciudades del Ecuador, creando confianza tanto para nuestros clientes como para nuestros colaboradores (Electrofertás, 2020).

La empresa cuenta con 18 sucursales a nivel nacional, en las ciudades de: Cuenca (4), Ambato (1), Latacunga (1), Riobamba (1), Puyo (1), Macas (1), Tena (2), Pasaje (1), Girón (2), Santa Isabel (1), Gualaceo (1), Bucay (1) y Biblián (1).

Entre los productos que comercializa esta empresa, se encuentran: refrigeradoras, cocinas, lavadoras, vitrinas y congeladores, aires acondicionados, televisores, equipos de sonido, amplificadores, colchones, muebles y motos

2.4. Población y muestra

Para cumplir con los objetivos planteados, se procederá a aplicar de forma presencial la Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S) de la Batería de Escalas de Apreciación del Estrés (EAE) a 50 trabajadores del área comercial de la empresa en estudio, que constituyen el total de la población.

Los casos serán estudiados considerando los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- Criterios de inclusión: hombres y mujeres que trabajen en el área comercial de la empresa Electrofertás, según la nómina del año 2021; trabajadores del área comercial que tengan un mínimo de 6 meses en el cargo; trabajadores que firmen el consentimiento informado asegurando su participación voluntaria.
- Criterios de exclusión: trabajadores que han ingresado recientemente a la nómina y trabajadores que no hayan expresado su deseo de participar de la investigación mediante la firma del consentimiento informado.

2.5. Técnicas e instrumentos

Las técnicas de investigación aplicadas serán la revisión bibliográfica para formular un sustento teórico de la investigación, la aplicación de la herramienta denominada Escala de Apreciación del Estrés (EAE) elaborada por Fernández Seará y Mielgo Robles (1992), y, el grupo focal.

2.5.1. Escala de Apreciación del Estrés (EAE)

Sirve para medir el nivel de estrés, mediante situaciones que potencialmente lo generan, así como también la intensidad con la que se presentan o han presentado dichas situaciones, y si estas siguen o no afectando en la vida de las personas.

De acuerdo con los autores de la Escala de Apreciación del Estrés (EAE), este instrumento de medición cumple tres objetivos específicos:

1. Conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto.
2. Conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o todavía le siguen afectando.
3. Apreciar la intensidad con que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales.

La batería consta de cuatro escalas independientes: Escala General de Estrés (EAE-G), Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos (EAE-A), Escala de Estrés en la Conducción (EAE-C) y Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S).

Para el cumplimiento del objetivo planteado en esta investigación, se utilizará la escala EAE-S, cuya función principal es estudiar el estrés en el ámbito laboral. Se aplica a la población que trabaja en una relación de dependencia, comprendida en el rango de edad de 20-60 años. En esta escala se evalúan 50 enunciados o factores generadores de estrés en el ámbito laboral desde tres dimensiones o factores:

1. Factor I. Trabajo en sí mismo: Alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar.
2. Factor II. Contexto laboral. Se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo.

3. Factor III. Relación del sujeto con el trabajo: Está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo.

Esta prueba va a medir el estrés a nivel laboral, mediante tres categorías que son:

- 1) Presencia (SI) o Ausencia (NO) del acontecimiento estresante en la vida del sujeto.
- 2) Intensidad con que se han vivido o se viven estos sucesos estresantes (0, 1, 2, 3)
- 3) Vigencia del acontecimiento estresante, si ha dejado de afectarle (P), o si todavía le afecta (A). En este parámetro, se hace una consideración independiente de las situaciones que todavía afectan o que han dejado de hacerlo.

Para determinar los resultados, se debe obtener el valor de dos puntuaciones directas, las que indicarán la presencia de estrés en la actualidad o en el pasado; en la actualidad valorada con la letra (A) y en el pasado valorada con la letra (P); y la intensidad con la que se ha presentado el acontecimiento en una escala del 0 al 3 siendo 0 nada, 1 poco, 2 mucho y 3 muchísimo. Para poder obtener los valores concisos se debe tomar en cuenta las siguientes indicaciones:

- 1) Comprobar que todas las respuestas marcadas SI estén seguidas de las marcas correspondientes en la columna Tiempo; de no ser así, se trazará una raya a lo largo de toda la fila anulando dicha respuesta.
- 2) Se obtendrán los valores parciales de intensidad en A y en P sumando los puntos de intensidad (0, 1, 2, 3) con que se haya calificado cada respuesta positiva.
- 3) La puntuación directa total es igual a la suma de los valores de A y P y esta puntuación se podrá transformar a percentil.

A partir de las puntuaciones totales de intensidad obtenidas por los sujetos, se determinarán los niveles de estrés según la tabla de baremos y centiles propuesta para cada una de las escalas (Anexo 2). Así, de acuerdo con la escala de centiles para la escala

S de Estrés Laboral, las puntuaciones de intensidad serán: Baja (27 – 53), Media (54 – 60), Alta (61 – 117).

2.5.2. Grupo Focal

Adicionalmente se realizará un grupo focal con 7 personas, con los cuales se reforzarán los resultados obtenidos con la aplicación del test de Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S). Se recurre al grupo focal por ser “una forma de entrevista grupal entre investigador y participantes, misma que provee un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener información cualitativa” (Hamui y Varela, 2013, p. 56).

2.6. Procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de información se procederá a aplicar la Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S) del Test de Escalas de Apreciación del Estrés (EAE) a los empleados del área comercial de la empresa Electrofertás, después se agrupará toda la información en una base de datos de Excel para ser tabulada y presentada en tablas y figuras de frecuencia y porcentaje, facilitando el análisis de los resultados.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. Perfil sociodemográfico de los trabajadores de Electrofertás

Tabla 5. Perfil sociodemográfico de los vendedores de Electrofertás

Datos		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	23	46
	Femenino	27	54
Edad	19 a 30 años	23	46
	31 a 40 años	21	42
	41 a 50 años	5	10
	51 a 60 años	1	2
Años de experiencia en el cargo	menos de 1 año	10	20
	1 a 5 años	24	48
	6 a 10 años	10	20
	11 a 15 años	5	10
	más de 15 años	1	2

Fuente: Elaboración propia

El perfil sociodemográfico presentado en la Tabla 1, indica que la muestra de estudio de los vendedores de los almacenes Electrofertás, en su mayoría son mujeres; con un alto porcentaje de vendedores comprendidos entre 19 y 30 años, seguido de cerca por el grupo de 31 a 40 años; mientras que la mayoría de vendedores tienen entre 1 y 5 años de experiencia laboral en este puesto.

3.2 Estrés laboral en los trabajadores de Electrofertás

3.2.1 Presencia de estrés

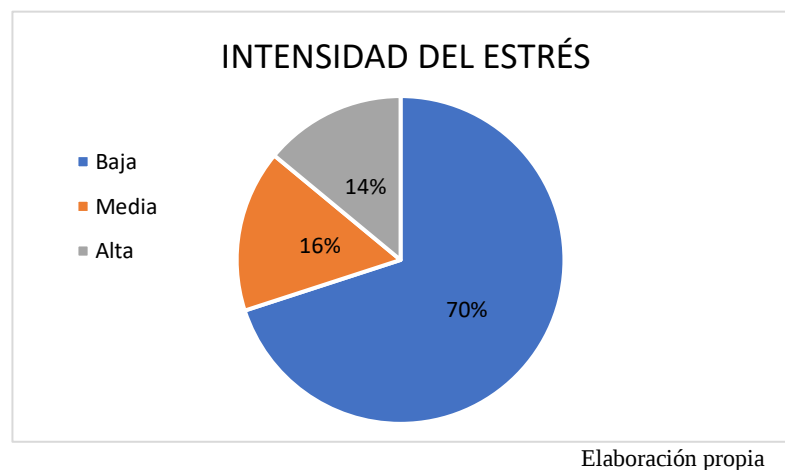
Figura 2. Presencia de estrés



Los resultados sobre la presencia de estrés expuestos en la Figura 2, muestran que 98% del equipo de vendedores de Electrofertás, han experimentado situaciones de estrés asociado al trabajo.

3.2.2. Intensidad de estrés

Figura 3. Intensidad de estrés



En cuanto a la intensidad del estrés, los datos presentados en la Figura 3, permiten observar que la mayoría de vendedores que laboran en la empresa Electrofertás de la ciudad de Cuenca, presentan niveles bajos de estrés. No obstante, existe un 30% de empleados (16% con estrés medio y 14% con estrés alto) que están experimentando

situaciones de estrés, por lo cual se debe tener presente la necesidad de brindar atención preventiva.

3.2.3. Vigencia del estrés en el tiempo

Figura 4. Vigencia de los acontecimientos en el tiempo



Según se puede observar en la Figura 4, el 98% de los empleados del área comercial de la empresa, se encuentran actualmente afrontando situaciones de estrés laboral.

3.3. Relación entre perfil sociodemográfico y estrés

Tabla 6. Género vs Presencia de estrés

		Presencia Estrés				Total
		Sí		No		
Género	Masculino	22	95,65%	1	4,35%	23
	Femenino	27	100%	0	0%	27
Total		49	98%	1	2%	50

Elaboración propia

Con respecto a la relación entre la presencia de estrés laboral y el género de los vendedores expuesta en la Tabla 6, con un 100% de recurrencia en el género femenino frente al 95,65% en el género masculino, se puede observar que son las mujeres quienes experimentan mayormente las situaciones de estrés laboral, aunque el porcentaje para el género masculino también es muy elevado.

Tabla 7. Género vs Intensidad de estrés

		Intensidad Estrés						Total
		Baja		Media		Alta		
Género	Masculino	16	69.56%	3	13.04%	4	17.39%	23
	Femenino	19	70.37%	5	18.51%	3	11.11%	27
Total		35	70%	8	16%	7	14%	50

Elaboración propia

En cuanto a la relación entre el género de los vendedores y la intensidad con la que se presenta el estrés, se observa en la Tabla 7 que en el grupo que experimenta niveles altos de estrés, el 17.39% corresponde a los varones y el 11.11% a las mujeres; mientras que, en el grupo que experimenta el estrés en niveles bajos, las mujeres ocupan el 70.37% y los hombres el 69.56%. Por lo tanto, se concluye que son los varones los que experimentan mayor intensidad de estrés.

Tabla 8. Género vs Vigencia de estrés

		Vigencia Estrés				Total
		Actual		Pasado		
Género	Masculino	22	95,65%	1	4,35%	23
	Femenino	27	100%	0	0%	27
Total		49	98%	1	2%	2%

Elaboración propia

Sobre la relación que existe entre el género de los vendedores y la vigencia de los factores estresantes, la Tabla 8 permite observar que el 95,65% de los varones y el 100% de las mujeres, presenta estrés en la actualidad. Por lo tanto, las experiencias de situaciones estresantes en la actualidad son más recurrentes en el género femenino, aunque el porcentaje de varones que actualmente experimentan situaciones de estrés también es muy elevado.

Tabla 9. Edad vs Presencia de estrés

		Presencia Estrés				Total
		Sí		No		
Edad	19 a 30 años	22	95,65%	1	4,35%	23
	31 a 40 años	21	100%	0	0%	21
	41 a 50 años	5	100%	0	0%	5
	51 a 60 años	1	100%	0	0%	1
Total		49	98%	1	2%	50

Elaboración propia

La relación entre la edad de los vendedores y la presencia de estrés expuesta en la Tabla 9, considerando únicamente a los grupos de edades que Sí presentan estrés, muestra

que el 100% de quienes tienen entre 31 y 60 años han tenido estrés laboral, así como el 95,65% de los vendedores entre 19 y 30 años.

Tabla 10. Edad vs Intensidad de estrés

		Intensidad Estrés						Total
		Baja		Media		Alta		
Edad	19 a 30 años	18	78.26%	2	8.69%	3	13.04%	23
	31 a 40 años	15	71.43%	3	14.28%	3	14.28%	21
	41 a 50 años	1	20%	3	60%	1	20%	5
	51 a 60 años	1	100%	0	0%	0	0%	1
Total		35	70%	8	16%	7	14%	50

Elaboración propia

En cuanto a la edad y su relación con la intensidad con la que se presenta el estrés, se puede observar en la Tabla 10 que en el grupo de vendedores de 19 a 30 años y en aquel de 31 a 40 años predominan niveles bajos de estrés con el 78.26% y el 71.43% respectivamente. El 60% de los vendedores que tienen entre 41 y 50 años (3 personas) experimenta niveles medios de estrés, mientras el único vendedor que tiene una edad comprendida entre 51 y 60 años, experimenta niveles bajos de estrés.

Tabla 11. Edad vs Vigencia de estrés

		Vigencia Estrés				Total
		Actual		Pasado		
Edad	19 a 30 años	22	95,65%	1	4,35%	23
	31 a 40 años	21	100%	0	0%	21
	41 a 50 años	5	100%	0	0%	5
	51 a 60 años	1	100%	0	0%	1
Total		49	98%	1	2%	50

Elaboración propia

La relación entre la edad de los vendedores y la vigencia de los factores que causan estrés presentados en la Tabla 11, permiten observar que el 95,65% de aquellos vendedores que tienen entre 19 y 30 años, y el 100% de todos los demás vendedores de la empresa, comprendidos entre los 31 y 60 años de edad, experimentan estrés en la actualidad, razón por la cual el plan de prevención y reducción del estrés, deberá enfocarse en estos trabajadores. Para el 4,35% de vendedores cuya edad está entre los 19 y 30 años (1 trabajador), las situaciones de estrés laboral son un tema del pasado.

Tabla 12. Antigüedad en el cargo vs Presencia de estrés

		Presencia Estrés				Total
		Sí		No		
Antigüedad Laboral	menos de un año	10	100%	0	0%	10
	1 a 5 años	23	95,83%	1	4,17%	24
	6 a 10 años	10	100%	0	0%	10
	11 a 15 años	5	100%	0	0%	5
	más de 15 años	1	100%	0	0%	1
Total		49	98%	1	2%	50

Elaboración propia

Con respecto a la relación que existe entre la antigüedad en el cargo y la presencia de estrés laboral, se destaca en la Tabla 12 que el 95,83% de quienes laboran entre 1 y 5 años, y el 100% de los vendedores que tienen menos de un año, de quienes llevan entre 6 y 10 años, entre 11 y 15 años y la única persona que lleva más de 15 años laborando en la empresa, sí han experimentado estrés. Solamente el 4.17% de los trabajadores que tienen entre 1 y 5 años de antigüedad en el cargo (una persona), indican no haber experimentado situaciones de estrés laboral.

Tabla 13. Antigüedad en el cargo vs Intensidad de estrés

		Intensidad Estrés						Total
		Baja		Media		Alta		
Antigüedad Laboral	menos de un año	6	60%	1	10%	3	30%	10
	1 a 5 años	16	66.66%	5	20.83%	3	12.50%	24
	6 a 10 años	9	90%	0	0%	1	10%	10
	11 a 15 años	3	60%	2	40%	0	0%	5
	más de 15 años	1	100%	0	0%	0	0%	1
Total		35	70%	8	16%	7	14%	50

Elaboración propia

En la Tabla 13 se puede observar la relación entre la antigüedad laboral y la intensidad del estrés, donde se destaca que en todos los rangos de edad predominan aquellos casos de estrés con una intensidad baja, como se refleja en el 90% de quienes llevan laborando entre 6 y 10 años, el 66.66% de quienes laboran entre 1 y 5 años, el 60% de quienes tienen menos de un año e igual % de quienes trabajan en la empresa entre 11 y 15 años, así como la única persona que lleva laborando más de 15 años. Sin embargo, es importante señalar que el 30% de quienes laboran menos de un año, el 12.50% de quienes llevan entre 1 y 5 años y el 10% de quienes trabajan en la empresa entre 6 y 10 años experimentan niveles altos de estrés laboral; por tal razón el plan de prevención y reducción de estrés deberá enfocarse en trabajar con estos vendedores. Se concluye, entonces, que los trabajadores con menor tiempo de trabajo (menos de un año) como vendedores, son quienes experimentan mayor intensidad.

Tabla 14. Antigüedad en el cargo vs Vigencia de estrés

		Vigencia Estrés				Total
		Actual		Pasado		
Antigüedad	menos de un año	10	100%	0	40%	10
Laboral	1 a 5 años	23	95,83%	1	4,17%	24
	6 a 10 años	10	100%	0	50%	10
	11 a 15 años	5	100%	0	60%	5
	más de 15 años	1	100%	0	100%	1
Total		49	98%	1	2%	50

Elaboración propia

Finalmente, la relación entre la antigüedad en el cargo y la vigencia de los factores que causan el estrés presentado en la Tabla 14, demuestra que dichos factores se mantienen presentes en el 95,83% de quienes laboran entre 1 y 5 años, y en el 100% de aquellos vendedores que tienen menos de un año en la empresa, entre 6 y 10 años, entre 11 y 15 años y más de dicha antigüedad.

3.4. Grupo Focal

El desarrollo del grupo focal giró en torno al análisis de cinco aspectos que fueron seleccionados del cuestionario de la Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S), en base a que tuvieron mayor recurrencia de respuesta en las tres variables evaluadas anteriormente: a) Presencia de estrés, b) Intensidad del Estrés y c) Vigencia de la situación estresante. Estos aspectos evaluados fueron:

- 1) Presentarse a una entrevista de selección.
- 2) Subida constante del coste de la vida.
- 3) Excesiva responsabilidad laboral.
- 4) Toma constante de decisiones importantes,
- 5) Falta de alicientes en el trabajo.

De acuerdo con el nivel de estrés que experimentan, la disponibilidad y voluntad de participación de los trabajadores, y la apertura de la organización para llevar a cabo el grupo focal, esta fase se desarrolló con siete participantes.

Tabla 15. Caracterización de los participantes del grupo focal

	Nombre	Cargo	Edad
1	Angelita	Vendedora	48 años
2	Verónica	Cobranza	37 años
3	Janeth	Cobranza	39 años
4	David	Vendedora	32 años
5	Carlos	Cobranza	20 años
6	Paola	Cobranza	30 años
7	Andrés	Vendedor	26 años

Elaboración propia

Se estableció primero un diálogo con cada uno de los participantes con el fin de generar un espacio de confianza previo al análisis de los aspectos antes nombrados. Este proceso de introducción se inició buscando conocer cómo se sienten los trabajadores dentro de la empresa y en su área de trabajo, solicitando que resalten los aspectos que les gusta o disgusta de su trabajo.

Se presentan, a continuación, los resultados obtenidos por parte los trabajadores en el grupo focal:

Pregunta Introductoria: ¿Cómo se siente en su trabajo?

- 1) Le gusta mucho su trabajo, relacionarse con sus compañeros y clientes. Algo que le disgusta es **no alcanzar sus objetivos de ventas impuestos** por la empresa, ya que no le genera ingresos adicionales.
- 2) Considera que **manejar mucho dinero es mucha responsabilidad**, le preocupa que puedan existir pérdidas del mismo, y esto afecte a su sueldo.
- 3) Le encanta su trabajo, pero a veces le genera mucho estrés el cobrar a los clientes, ya que se **discute mucho con los clientes morosos**.
- 4) Le gusta la atención que les brinda a sus clientes, pero considera que hay **demasiada competitividad entre compañeros**, la rivalidad que existe entre ellos y el querer sobresalir por encima del otro.
- 5) Le disgusta y genera mucho estrés el **lidiar con los clientes morosos** ya que no se puede llegar a ningún acuerdo.
- 6) Le encanta el poder comunicarse con sus clientes, pero considera que le genera estrés cuando los mismos desaparecen y **no se puede recuperar cartera** y esto le genera problemas en su empresa y un porcentaje de baja en su sueldo.

- 7) Es muy bueno para lidiar con sus clientes, tiene mucho carisma y les convence siempre del buen producto que adquieren. Lo que le molesta es cuando **hay muchos clientes y el jefe le obliga atender a 2 o 3.**

A continuación, se procedió a realizar las respectivas preguntas relacionadas con las situaciones que generan estrés.

Pregunta 1: Presentarse a una entrevista de selección.

- 1) Genera estrés el coincidir con mucha gente y **no saber si le van a elegir o no, el no estar preparado** con los demás, la experiencia que muchas empresas exigen y el estar pendientes cuando les ofrecen que les van a llamar y no les llaman.
- 2) La **falta de experiencia.**
- 3) No saber que preguntas le van a realizar y **no responder correctamente.**
- 4) La falta de confianza que uno mismo se genera, el **no tener las todas las expectativas que la empresa requiere.**
- 5) El **encontrarme con personas más preparadas** que yo.
- 6) Que los **nervios** le traicionen y no poder decir nada.
- 7) Que los **nervios** le traicionen.

Pregunta 2: Subida constante del coste de la vida.

- 1) La situación económica de ahora no permite generar otros gastos adicionales y perjudica mucho las ventas, ya que **no se vende como se anhela**, considero que se deberían dar charlas motivacionales para estar más preparado ante las situaciones.
- 2) Afecta tanto personal como laboralmente, porque **si los precios suben, bajan las ventas** y los sueldos no serían puntuales en este caso.
- 3) Afecta mucho la crisis de ahora porque **no se puede exigir a los clientes el pago** y tampoco comprar. En lo personal me limito a no obtener cosas que no están al alcance del bolsillo.
- 4) En lo personal no afecta porque soy soltero, pero al ver al resto de compañeros preocupados por sus gastos personales que tienen que cubrir para su familia, me preocupa que pueda **perjudicar su rendimiento laboral.**

- 5) La situación ha golpeado bastante en el trabajo porque se tiene que **salir a buscar más clientes** para poder generar más ingresos para la familia.
- 6) Es duro tener que **escuchar la situación económica del cliente y no poder ayudarlo**, ya que nuestra obligación es generar el cobro y muchas veces ocupamos el papel de malos.
- 7) Por cada venta se recibe un porcentaje, pero con esto de la subida constante de los precios **es muy difícil llegar al cliente**. Estos tiempos de pandemia nos ha perjudicado bastante.

Pregunta 3: Excesiva responsabilidad laboral.

- 1) Es **muy grande la responsabilidad que la empresa deposita** sobre nosotros y la presión es cada día más estresante.
- 2) Responsabilidad grande porque **se maneja dinero**.
- 3) Cuando se tiene que **recuperar dinero para la empresa**.
- 4) La labor que uno realiza todos los días requiere de mucha responsabilidad, ya que siempre se busca **llegar a los objetivos que nos impone la empresa**. Estar motivados ayudaría a llegar mejor al cliente y ofrecerle los mejores productos.
- 5) Responsabilidad que el jefe genere confianza en nosotros y al **no cumplir con sus expectativas, podría costarnos el puesto** de trabajo.
- 6) Generar más ventas y **estar al agrado de nuestros jefes**.
- 7) Responsabilidad porque gracias a nuestro trabajo la empresa se mantiene firme y si nosotros no cumplimos con las ventas que nos pertenecen, podría tener un descenso. Por otra parte, hay que estar pendientes que no haya ningún tipo de robo, porque a pesar de que hay cámaras **si han robado en el local y esto es sancionado y baja el sueldo**.

Pregunta 4: Toma constante de decisiones importantes

- 1) Muchos de los casos me han costado tomar decisiones importantes y **no tener alguien que nos guíe y oriente** al respecto.
- 2) No hay ninguna dificultad al respecto.
- 3) No ha pasado, pero en un caso que llegara a pasar pediría ayuda a los jefes o compañeros.

- 4) Todos los días se toman decisiones claras y concisas, tanto laboral y personalmente, he tenido que **resolver situaciones complicadas cuando no está el supervisor**, elegir lo mejor para que la empresa crezca.
- 5) Tomar decisiones **que no afecten tanto al cliente como a la empresa**.
- 6) Considero que no he tenido nada importante que decidir
- 7) Si por ejemplo cuando un cliente quiere comprar algo y no se tiene claro el registro de las ventas que ha realizado y si sus pagos han sido puntuales, **se correría el riesgo de perjudicar a la empresa**.

Pregunta 5: Falta de alicientes en el trabajo.

- 1) Que se **premie los esfuerzos de cada uno** y no haya discriminación al respecto.
- 2) Que se **valore los esfuerzos** de cada uno.
- 3) La **motivación depende de cada uno**, ya que si se cobra más más me pagan.
- 4) Que las comisiones se cancelen igual con los sueldos y así poder **motivarnos más entre vendedores y cobradores** y la empresa crezca más.
- 5) **Salir a cobrar más**, mientras más ventas, más ingresos.
- 6) Motivarnos cada uno para **recibir sus propios incentivos**.
- 7) Tener carisma, confianza, **compromiso y respeto entre nosotros** para que las ganancias sean parciales.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el grupo focal, los empleados recomiendan tener en cuenta las siguientes acciones dentro de los planes de prevención:

- **Charlas motivacionales** con todos los compañeros para compartir y conocerse más.
- Que exista más **compañerismo**.
- **Paseo familiar** (se realicen juegos y actividades que puedan unir a todos y permitan relajarse).
- Que se implemente algún **espacio donde puedan relajarse** por unos minutos.
- Que se otorgue un día libre al **mejor vendedor y cobrador del mes**.
- **Relajación** mental y meditación.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN CASOS DE ESTRÉS LABORAL

4.1. Presentación

La propuesta de prevención e intervención aparece como resultado de las necesidades detectadas en el estudio llevado a cabo para identificar los niveles de estrés laboral en los trabajadores del área comercial de la empresa Electrofertás, cuyos resultados indican que el 98% del equipo de vendedores han experimentado situaciones de estrés asociado al trabajo, el 16% del equipo de vendedores presenta estrés moderado, y el 14% tiene estrés elevado, y el 98% experimentan situaciones de estrés actualmente. Frente a este escenario, se considera necesario un programa de atención dirigido a cada grupo, considerando que son sujetos vulnerables a factores de riesgo que atentan contra su bienestar físico, mental y social, razón por la cual, requieren un cuidado preventivo y de intervención.

Al respecto, es menester considerar que la prevención hace referencia al conjunto de estrategias, medidas o recursos que se ponen a disposición para reducir o evitar situaciones de riesgo en el lugar de trabajo; además, la prevención busca controlar los estímulos que pueden desarrollar estrés, eliminando factores desencadenantes del mismo para evitar que se conviertan en generadores de afectaciones al bienestar de los trabajadores. (Fernández, 2012). De ahí la importancia de proporcionar también un plan dirigido a casos de estrés leve, para justamente, prevenir de forma temprana y oportuna que el estrés laboral perjudique su salud en el futuro.

Mientras tanto, la intervención es el conjunto de estrategias y programas dirigidos a reducir los efectos negativos del estrés laboral, a través del refuerzo de competencias y recursos de los trabajadores que han experimentado situaciones estresantes, buscando minimizar su impacto y evitando que se produzca un deterioro patológico, o en casos profundos, reducir los síntomas y rehabilitar biopsicosocialmente a los trabajadores (Fernández, 2012). De ahí que se requiere un plan diseñado específicamente para los trabajadores con estrés moderado para evitar oportunamente que estos índices puedan incrementarse, y para trabajadores con estrés alto para evitar que el estrés incida en su desempeño y su salud.

4.2. Objetivos

Tal como se señaló anteriormente, la finalidad de esta propuesta es proporcionar un programa de atención a este grupo de trabajadores que son vulnerables a factores de riesgo de estrés laboral, por lo que requieren un cuidado preventivo y de intervención; especialmente, considerando que no se ha realizado anteriormente un plan de este tipo en la empresa Electrofertás.

Por tal razón, uno de los objetivos es proporcionar los recursos necesarios para que los trabajadores puedan enfrentarse a situaciones que generan estrés en su puesto de trabajo, empezando por plantear estrategias educativas e informativas que permitan sentar bases para que los trabajadores puedan comprender el origen del estrés laboral y sus posibles consecuencias, conscientes de que el conocimiento es el primer paso para reconocer el problema, darle la importancia que requiere y combatirlo.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que los planes de prevención y los de intervención, deben estar centrados tanto en el individuo como en el grupo de trabajadores y en la organización, puesto que el peso de la responsabilidad de sobrellevar y superar el estrés no deberá darse de forma individual, ya que el éxito de la intervención dependerá del apoyo de todos los elementos de la organización (Fernández, 2012).

Por lo tanto, se presentan tres planes (cada uno orientado a un nivel de estrés detectado) que incluyen tanto estrategias teóricas y prácticas, así como estrategias individuales, grupales y organizacionales. Además, los diferentes programas propuestos para cada plan se estiman para tres plazos: corto plazo (1 a 3 meses), mediano plazo (4 a 6 meses) y largo plazo (7 a 12 meses).

A partir de ello, se consideran los siguientes objetivos a perseguir con el planteamiento de esta propuesta:

4.2.1. Objetivo general de la propuesta

Poner a disposición del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Electrofertás de la ciudad de Cuenca, un conjunto de alternativas que aporten a prevenir el estrés, o en su defecto, intervenir en casos de estrés laboral detectado.

4.2.2. Objetivos específicos de la propuesta

- Capacitar de forma teórica a los trabajadores sobre el estrés laboral, sus causas, sus consecuencias y la importancia de prevenirlo.
- Capacitar teórica y prácticamente sobre técnicas básicas para el control, manejo y afrontamiento de situaciones estresantes.
- Proponer actividades y políticas organizacionales de prevención y atención a trabajadores con estrés laboral.
- Recomendar estrategias individuales y grupales que ayuden a generar hábitos de vida saludable dentro y fuera del puesto de trabajo.

4.3. Planes de prevención e intervención

4.3.1. Plan de prevención en niveles de estrés bajo o leve

Programa 1: Psicoeducar al personal sobre salud y seguridad en el trabajo.

Objetivo: Proveer a los trabajadores conocimientos sobre el estrés laboral y legislación sobre salud y seguridad en el trabajo.

Actividades:

Actividad 1a: Poner a disposición de los trabajadores un taller de capacitación sobre estrés laboral, sus causas, sus consecuencias y la importancia de prevenirlo y/o tratarlo, así como la legislación ecuatoriana pertinente a la salud y seguridad laboral.

Responsable: Departamento de Talento Humano y Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Corto plazo

Programa 2: Comités de seguridad y salud en el trabajo.

Objetivo: Tomar en cuenta las necesidades y opiniones de los propios trabajadores para prevenir el estrés laboral.

Actividades:

Actividad 2a: Crear comités de seguridad y salud que estén conformados por expertos en salud y seguridad laboral, representante de gerencia, departamento de recursos humanos y representantes de los empleados, para realizar evaluaciones periódicas de las estrategias propuestas.

Responsable: Departamento de Talento Humano y Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Mediano plazo

Programa 3: Bienestar y Vida Saludable.

Objetivo: Recomendar estrategias individuales y grupales que ayuden a generar hábitos de vida saludable dentro y fuera del puesto de trabajo.

Actividades:

Actividad 3a: Realizar un vídeo sobre pausas activas y técnicas de relajación y estiramiento muscular que será proyectado periódicamente en espacios comunes

Responsable: Departamento de Comunicación y Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Corto plazo

Actividad 3b: Coordinar con el departamento de Salud Ocupacional, la realización de un taller grupal sobre pausas activas, relajación, estiramiento muscular, entrenamiento de la percepción de las situaciones difíciles, búsqueda del equilibrio entre los ámbitos vitales del ser humano (familia, amigos, descanso, realización personal y trabajo) a cargo de un psicólogo organizacional.

Responsable: Departamento de Talento Humano y Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Corto plazo

Actividad 3c: Organizar una convención anual de trabajadores para la integración y el refuerzo de trabajos en equipo enfocados en actividades y ejercicios para una vida saludable dentro y fuera del trabajo.

Responsable: Departamento de Talento Humano y Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Largo plazo

Programa 4: Motivación laboral.

Objetivo: Reforzar la motivación de los trabajadores para combatir situaciones estresantes (alto nivel de exigencia, incertidumbre y alta carga horaria).

Actividades:

Actividad 4a: Realizar periódicamente talleres de coaching y capacitación en ventas para ofrecerles mejores recursos para realizar sus tareas.

Responsable: Departamento de Talento Humano y Departamento de Comunicación

Plazo: Corto plazo

Actividad 4b: Plantear metas mensuales alcanzables y premiar a los mejores empleados del mes con bonificaciones o descuentos en compras en los almacenes de la cadena.

Responsable: Gerencia, Administración y Departamento de Talento Humano

Plazo: Corto plazo

Actividad 4c: Realizar actividades periódicas de socialización con los familiares de los trabajadores.

Responsable: Departamento de Talento Humano

Plazo: Corto plazo

4.3.2. Plan de prevención en niveles de estrés moderado

Programa 1: Psicoeducar al personal sobre salud y seguridad en el trabajo.

Objetivo: Proveer a los trabajadores conocimientos sobre el estrés laboral y legislación sobre salud y seguridad en el trabajo.

Actividades:

Actividad 1a: Poner a disposición de los trabajadores un taller de capacitación sobre estrés laboral, sus causas, sus consecuencias y la importancia de prevenirlo y/o tratarlo, así como la legislación ecuatoriana pertinente a la salud y seguridad laboral.

Responsable: Departamento de Talento Humano y Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Corto plazo

Actividad 1b: Generar material informativo sobre estrés laboral que sea distribuido entre los trabajadores (folletos, guías, trípticos).

Responsable: Departamento de Salud Ocupacional y Departamento de Comunicación.

Plazo: Corto plazo

Programa 2: Ampliación del estudio de estrés laboral en toda la empresa.

Objetivo: Identificar las causas específicas de estrés laboral para determinar estrategias ajustadas a la realidad del puesto.

Actividades:

Actividad 2a: Llevar a cabo un estudio profundo por cada sucursal para identificar las causas específicas de estrés en el puesto de vendedor.

Responsable: Departamento de Talento Humano

Plazo: Corto plazo

Programa 3: Bienestar y Vida Saludable.

Objetivo: Recomendar estrategias individuales y grupales que ayuden a generar hábitos de vida saludable dentro y fuera del puesto de trabajo.

Actividad 3a: Coordinar con el departamento de Salud Ocupacional, la realización de un taller grupal sobre pausas activas, relajación, estrategias de prevención y afrontamiento, búsqueda del equilibrio entre los ámbitos vitales del ser humano (familia, amigos, descanso, realización personal y trabajo) a cargo de un psicólogo organizacional.

Responsable: Departamento de Talento Humano y Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Corto plazo

Programa 4: Seguridad y salud en el trabajo.

Objetivo: Tomar en cuenta las necesidades y opiniones de los propios trabajadores para prevenir el estrés laboral.

Actividades:

Actividad 4a: Crear comités de seguridad y salud que estén conformados por expertos en salud y seguridad laboral, representante de gerencia, departamento de Recursos Humanos y representantes de los empleados, para realizar evaluaciones periódicas de las estrategias propuestas.

Responsable: Departamento de Talento Humano y Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Mediano plazo

Actividad 4b: Diseñar e incluir un plan de atención, prevención y control de riesgos laborales asociados al estrés, que esté disponible de forma permanente para los trabajadores que presentan síntomas de estrés.

Responsable: Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Mediano plazo

Programa 5: Equilibrio entre los ámbitos vitales del ser humano

Objetivo: Generar espacios sociales para la convivencia entre compañeros y familias de los trabajadores, de manera que ayuden a equilibrar los ámbitos vitales del ser humano (familia, amigos, descanso, realización personal y trabajo).

Actividades:

Actividad 5a: Reforzar o crear un comité de asuntos sociales que esté encargado de elaborar un plan anual de actividades o eventos (sociales, deportivos, culturales, etc.) orientados a promover las relaciones interpersonales entre los trabajadores e incluir a su familia: fiestas patrias, competencias deportivas entre sucursales, convención anual de trabajadores, agasajos navideños con las familias, concursos de música y baile).

Responsable: Gerencia y Departamento de Talento Humano.

Plazo: Mediano plazo

Actividad 5b: Poner a disposición de los trabajadores actividades periódicas de aprovechamiento del tiempo libre: bailoterapia, yoga, pintura, entre otros que la empresa proporcione de forma permanente.

Responsable: Gerencia y Departamento de Talento Humano.

Plazo: Mediano plazo

Programa 6: Recursos para enfrentar situaciones estresantes

Objetivo: Proveer a los empleados los recursos personales para hacer frente al estrés.

Actividades:

Actividad 6a: Desde el Departamento de Salud Ocupacional, y con ayuda del psicólogo organizacional, atender personalmente cada caso de estrés moderado para proveer una charla individual sobre: ejercicio físico y nutrición, fuentes y mecanismos de apoyo social dentro y fuera del trabajo, estrategias de afrontamiento del estrés.

Responsable: Departamento de Talento Humano y Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Mediano plazo

4.3.3. Plan de intervención en niveles de estrés elevado

Programa 1: Psicoeducar al personal sobre salud y seguridad en el trabajo.

Objetivo: Proveer a los trabajadores conocimientos sobre el estrés laboral y legislación sobre salud y seguridad en el trabajo.

Actividades:

Actividad 1a: Poner a disposición de los trabajadores un taller de capacitación sobre estrés laboral, sus causas, sus consecuencias y la importancia de prevenirlo y/o tratarlo, así como la legislación ecuatoriana pertinente a la salud y seguridad laboral.

Responsable: Departamento de Talento Humano y Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Corto plazo

Actividad 1b: Generar material informativo sobre estrés laboral que sea distribuido entre los trabajadores (folletos, guías, trípticos).

Responsable: Departamento de Salud Ocupacional y Departamento de Comunicación.

Plazo: Corto plazo

Programa 2: Técnicas Individuales y Grupales para combatir el estrés en el trabajo

Objetivo: Recomendar estrategias individuales que ayuden a generar hábitos de vida saludable dentro y fuera del puesto de trabajo.

Actividad 3a: Taller grupal teórico-práctico dirigido a trabajadores con estrés elevado sobre ejercicio físico, nutrición, pausas activas, relajación, apoyo social dentro y fuera del trabajo.

Responsable: Departamento de Talento Humano y Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Corto plazo

Programa 3: Técnicas Organizacionales para combatir el estrés en el trabajo

Objetivo: Tomar en cuenta las necesidades y opiniones de los propios trabajadores para prevenir el estrés laboral.

Actividades:

Actividad 3a: Crear comités de seguridad y salud que estén conformados por expertos en salud y seguridad laboral, representante de gerencia, departamento de Recursos Humanos y representantes de los empleados; para realizar evaluaciones periódicas de las estrategias propuestas.

Responsable: Departamento de Talento Humano y Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Mediano plazo

Actividad 3b: Diseñar e incluir un plan de atención, prevención y control de riesgos laborales asociados al estrés, que esté disponible de forma permanente para los trabajadores que presentan síntomas de estrés.

Responsable: Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Mediano plazo

Actividad 3c: Desde la Gerencia y el Departamento de Talento Humano, con ayuda del psicólogo organizacional, implementar políticas de: mejora de las condiciones de trabajo; cambios en los procesos organizacionales; ajuste de las personas con su entorno de trabajo; incremento de programas de intervención de crisis organizacional; crear condiciones para que los trabajadores participen en la mejora de la organización del trabajo y de su entorno laboral; ofrecer a los trabajadores oportunidades de aprendizaje permanente; proporcionar salas de estar que propicien las relaciones sociales; ofrecer un

ambiente laboral que garantice el apoyo psicosocial; promover el bienestar mental ofreciendo orientación y apoyo psicológico.

Responsable: Gerencia, Departamento de Talento Humano.

Plazo: Largo plazo

Programa 4: Técnicas Cognitivas para combatir el estrés en el trabajo

Objetivo: Ofrecer recursos a los empleados para enfrentar el estrés laboral y cambiar su percepción frente a los problemas que se presentan.

Actividades:

Actividad 4a: Llevar a cabo un cronograma de atención psicológica individual a cada trabajador con estrés elevado, orientada a la reorganización cognitiva, el afrontamiento del estrés, manejo de pensamientos negativos, modificar la valoración de los estímulos.

Responsable: Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Mediano plazo

Programa 5: Técnicas Fisiológicas para combatir el estrés en el trabajo

Objetivo: Reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico en los empleados afectados por estrés elevado.

Actividades:

Actividad 5a: Llevar a cabo un cronograma de atención psicológica individual a cada trabajador con estrés elevado, orientada a la relajación física, control de la respiración, meditación dentro y fuera del trabajo.

Responsable: Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Mediano plazo

Programa 6: Técnicas Conductuales para combatir el estrés en el trabajo

Objetivo: Promover conductas adaptativas, proporcionando a los empleados estrategias para afrontar un problema que pueda representar un factor de estrés.

Actividades:

Actividad 6a: Llevar a cabo un cronograma de atención psicológica individual a cada trabajador con estrés elevado, orientada a entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, técnicas para solucionar problemas en el trabajo, técnicas de autocontrol.

Responsable: Departamento de Salud Ocupacional

Plazo: Mediano plazo

DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la intensidad y frecuencia con la que el personal del área comercial de la empresa Electrofertás, de la ciudad de Cuenca, experimenta situaciones de estrés, y a partir de ello, proponer un plan de prevención o reducción de los niveles de estrés. En tal sentido, los resultados aquí presentados, constituyen un precedente en el estudio del estrés laboral como factor decisivo en la salud ocupacional, mismo que puede influir negativamente en el desempeño y productividad, dentro de la empresa Electrofertás, una cadena de almacenes de electrodomésticos con 18 sucursales a nivel nacional, donde además, no se ha realizado anteriormente un estudio similar.

De esta manera, los resultados obtenidos muestran que el 98% de los trabajadores del área comercial (vendedores y cobradores) de la empresa Electrofertás han presentado estrés asociado al trabajo en algún momento, y los siguen experimentando actualmente. En el cargo de ventas, otros estudios concuerdan que la presencia de estrés es una constante debido a las tareas que implica el puesto. Tal es el caso del estudio realizado por Caqueo, López y Nawrath (2018) en Chile, con el objetivo de determinar la presencia de estrés laboral en la fuerza de ventas de la empresa MYS Telecomunicaciones Chillán, el cual determinó que el 63% de los empleados experimentan estrés asociado a no poder controlar las actividades del día a día en su trabajo, y más del 85% experimentaban estrés por la presión que genera presentar los informes de ventas.

Con respecto a la intensidad con la que se presenta el estrés laboral, el 30% de empleados (16% con estrés moderado y 14% con estrés alto) perciben y experimentan niveles de estrés laboral significativos; no obstante, resulta controlable si se compara con otros estudios realizados con trabajadores del área comercial y administrativa, cuyos resultados presentan niveles más alarmantes de estrés. Así, por ejemplo, el estudio realizado por Vintimilla (2012), en una muestra de 89 trabajadores de la empresa Plastiazúay de la ciudad de Cuenca, señaló que es recurrente que los trabajadores de esta empresa presenten niveles medios y altos de estrés (58% presentaba un nivel de estrés medio y 15% un nivel alto), tomando en cuenta la responsabilidad que requieren estos cargos, donde los trabajadores tienen la constante presión de cuidar los productos que comercializan; mientras que el estudio de Caqueo, López y Nawrath (2018) encontró que el 78% de los trabajadores experimentaban niveles altos de estrés asociado a las políticas

que tiene la empresa frente al desempeño que pueda tener cada vendedor. De igual forma, el estudio de Álvarez y Espinoza (2019) sobre estrés laboral en comerciantes de la ciudad de Guayaquil, concluyó que las personas que trabajan en ventas están expuestos a condiciones de trabajo recargadas que ocasionan un nivel general de estrés laboral alto, con efectos potencialmente negativos en la salud.

Con respecto a la relación entre la presencia de estrés laboral y el género de los vendedores, con un 100% de recurrencia, se evidencia que son las mujeres quienes experimentan mayormente las situaciones de estrés laboral; sin embargo, son los varones quienes perciben el estrés con mayor intensidad (17.39% varones frente al 11.11% de mujeres). Este resultado es consistente en comparación con otras investigaciones, como la realizada por Mejía *et al.* (2019) quienes analizaron sobre los factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica, con una muestra de 2492 trabajadores de Venezuela, Colombia, Perú, Honduras, Ecuador y Panamá, donde el nivel de estrés estuvo asociado a una mayor frecuencia de estrés el sexo femenino (44,8% versus el 37,6% de los varones).

La relación entre la edad de los vendedores y la presencia de estrés, muestra que todos los trabajadores que tienen entre 31 y 60 años de edad, han experimentado situaciones de estrés por su trabajo. Mientras que en cuanto a la intensidad con que se percibe el estrés, el nivel de mayor recurrencia es el de intensidad media y corresponde igualmente al grupo de 41 y 50 años (60%). Al respecto, se coincide con el resultado de otros trabajos como por ejemplo, el estudio realizado por Peralta, Guerrero y Mejía (2017) en trabajadores de la ciudad de Cuenca, determinando que el 56% de los adultos (30 a 45 años) y adultos maduros (46 a 64 años), presentan niveles medios y altos de estrés laboral. Mientras que el estudio de Mejía *et al.* (2019) muestra que la media de edad de los trabajadores de Latinoamérica que presentan estrés es de 32 años.

Por otra parte, el trabajo realizado mediante el grupo focal, permitió profundizar un poco más sobre las experiencias de los trabajadores en situaciones de estrés, encontrando que de la mano de la presión por cumplir con las metas mensuales de venta y recuperación de cartera, los trabajadores de Electrofertás señalaron que la excesiva responsabilidad laboral de su cargo es una fuente de estrés, porque sienten que cargan con la obligación de recuperar dinero para la empresa y que el no llegar a cumplir con sus metas podría comprometer su permanencia en el puesto de trabajo. Además de por esta

gran responsabilidad, los vendedores se sienten desmotivados por la falta de alicientes o reconocimiento a su trabajo, expresando que les gustaría que se valore y premie los esfuerzos de cada uno. Al respecto, se considera que la motivación es una de las cuestiones más importantes para mejorar el desempeño laboral, y una necesidad para guiar a los empleados hacia los principales objetivos (Peña y Villón, 2017), por tanto, la organización se enfrenta al desafío de implementar factores motivacionales adecuados que le permitan lograr sus objetivos, aprovechando al máximo el potencial aporte del talento humano (Hoyes, 2016).

Para terminar, es importante mencionar que esta investigación se realizó en el marco de la emergencia sanitaria frente a la pandemia de COVID-19, vivida a nivel mundial desde marzo del 2020, y cuyas medidas de distanciamiento social, bioseguridad y confinamiento se mantienen, en menor medida, hasta la actualidad (septiembre de 2021) en Ecuador. Este ha sido un elemento que ha cambiado drásticamente el escenario laboral debido al confinamiento y el temor al contagio, que llevaron al cierre de varios negocios, numerosos despidos de personal y a la implementación del teletrabajo, produciendo un impacto fuerte en la economía mundial.

Al respecto, la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2021) estima que esta crisis puede terminar con aproximadamente 305 millones de empleos en el mundo, siendo los sectores más afectados: la hostelería y restauración, la industria manufacturera, el comercio al por mayor y al por menor y las actividades comerciales; mientras que Kristalina Georgieva (2020), Directora General del Fondo Monetario Internacional (FMI) señala que en abril de 2020 más de 170 países experimentaron un crecimiento negativo de la renta per cápita. En esta línea, no es ajeno que se produzcan situaciones estresantes como consecuencia de esta inestabilidad laboral y económica; y muestra de ello, son algunas de las manifestaciones de los empleados, recolectadas en el grupo focal: *“afecta mucho la crisis de ahora porque no se puede exigir a los clientes el pago y tampoco comprar”*; *“la situación ha golpeado bastante en el trabajo porque se tiene que salir a buscar más clientes para poder generar más ingresos para la familia”*; *“estos tiempos de pandemia nos ha perjudicado bastante”*.

De acuerdo con la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2020) el miedo a perder el trabajo, los recortes salariales, los despidos y la disminución de las prestaciones que aparecen como resultado de la crisis por la pandemia, provocan que los

trabajadores se preocupen por su futuro, y esa inseguridad puede provocar graves consecuencias en la salud mental, aun cuando los trabajadores regresen a su lugar de trabajo luego del confinamiento, “si no se evalúan y gestionan adecuadamente, presentando reacciones psicológicas como: estado de ánimo bajo, poca motivación, agotamiento, ansiedad, depresión y pensamientos suicidas” (p. 6). De ahí la importancia de expandir estos estudios para poder brindar la atención adecuada a los trabajadores.

CONCLUSIONES

El consenso teórico entre los aportes en los campos de la salud, la administración, la psicología organizacional, y desde la propia Organización Mundial de la Salud, permite determinar que el estrés laboral es un asunto de creciente interés, puesto que se presenta cada vez con mayor regularidad en las organizaciones, y se espera además que a consecuencia de la crisis laboral y económica provocada por la pandemia por COVID-19, los casos de estrés laboral se incrementen debido a la aparición de nuevas situaciones que serán difíciles de manejar, o situaciones que comúnmente no se encuentran acostumbrados a afrontar los trabajadores. De ahí que las organizaciones mundiales del trabajo y la salud, recomiendan a las empresas prestar mayor atención e invertir en la salud ocupacional para garantizar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores frente al estrés que ya es considerado como la enfermedad del siglo XXI.

Los resultados obtenidos en este estudio, evidencian que existen casos significativos de estrés laboral en la empresa Electrofertás de la ciudad de Cuenca, pues el 98% de los vendedores ha experimentado estrés laboral en algún momento de su vida, y lo siguen haciendo actualmente, y de intensidad moderada y elevada en el 30% de los casos, siendo las mujeres quienes experimentan estrés en mayor medida que los varones. Este escenario lleva a concluir que las tareas propias del área comercial, específicamente de ventas y cobros, implican situaciones que provocan estrés, siendo necesario que la empresa tome medidas oportunas para asegurar la salud de sus trabajadores.

En base a los resultados obtenidos a partir de la Escala de Apreciación del Estrés EAE y del grupo focal, se determinó que entre las principales causas del estrés en los trabajadores del área comercial de Electrofertás, destaca la situación económica inestable, la falta de motivación a través de reconocimiento al esfuerzo, y los escasos espacios para compartir con los compañeros y relajarse, la presión por cumplir las metas de venta y de cobro de cartera vencida que muchas veces representan exigencias que están por encima de sus posibilidades.

Los resultados demuestran que se presenta estrés en todos los niveles (70% estrés leve, 16% estrés moderado y 14% estrés alto), razón por la cual se plantea una propuesta basada en programas orientados a prevenir el estrés laboral en los casos leves e intervenir en los casos moderados y altos, los cuales están orientados a desarrollar conductas

positivas en los empleados a través de estrategias cognitivas, conductuales, fisiológicas y organizacionales, para equilibrar las áreas de vida de los trabajadores en lo personal, en lo social y en lo laboral, teniendo en cuenta que se trata de individuos que conforman una unidad psicosomática y social.

RECOMENDACIONES

El presente estudio, sus resultados y propuesta, se ponen a disposición de la empresa Electrofert as para evitar y reducir el nivel de estrés como garantía de un clima laboral seguro que responda a las necesidades y derechos de los trabajadores en términos de salud ocupacional. En tal sentido, los programas expuestos en este trabajo resultan una opción adecuada y ajustada a las necesidades detectadas en el grupo de estudio; no obstante, no se descarta la importancia de ampliar estos datos con una investigación posterior en todos los empleados de las 18 sucursales de la empresa que permita visualizar mejor la relación del estrés con otras variables (nivel socioeconómico, carga laboral, nivel de instrucción, carga familiar, etc.) para generar propuestas que aporten a una mayor calidad de vida laboral.

Considerando tanto el fundamento teórico-científico en torno al estrés laboral, como los comentarios expresados por los empleados de Electrofert as, es menester resaltar la importancia de considerar siempre al trabajador como un ser humano integral, cuya salud depende del bienestar físico, mental y social. En tal razón, las organizaciones no deben ver al trabajador como un recurso productivo a quien basta proveerle los elementos materiales para realizar su trabajo y un salario; al contrario, la responsabilidad de la organización con respecto a la salud del trabajador, debe incluir políticas que atiendan a su seguridad física, su salud mental y su desarrollo social, integrando dentro de este último a los compañeros de trabajo y las familias.

Las empresas han de incluir dentro de su planificación anual, un rubro destinado a la implementación de estrategias de prevención del estrés laboral (como las expuestas en la propuesta de este estudio), teniendo en cuenta, además, que se trata de una inversión en el talento humano, que es la principal fuerza y factor de éxito de toda organización.

Después de la experiencia que el mundo ha atravesado con la pandemia por COVID-19, y considerando las recomendaciones emitidas por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, es importante que las empresas y universidades promuevan el desarrollo de estudios que aporten a visibilizar las secuelas de esta pandemia como factor de riesgo psicosocial en los trabajadores en diferentes áreas de trabajo con el fin de indagar sobre los nuevos retos que deberá enfrentar la psicología organizacional y la salud ocupacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M., Correa, J., Mendoza, L., y Ricardo, G. (2013). Niveles de estrés laboral en el personal del área administrativa de Corposucre. *Corporación Universitaria Antonio José de Sucre*, 1(1), 47-54. <https://docplayer.es/20876421-Niveles-de-estres-laboral-en-el-personal-del-area-administrativa-de-corposucre-levels-of-job-stress-of-the-administrative-staff-in-corposucre.html>
- Aguirre, C., Vauro, M., y Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 293-308. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v9n2/v9n2a07.pdf>
- Agyapong, K., Muhammed, M., y Acheampong, A. (2016). Personal Selling Stress And Coping Strategies Among Sales Executives: A Case Of Selected Insurance Companies In Ghana. *International Journal of scientific research and management (IJSRM)*, 4(2), 3929-3937.
- Álvarez, L., y Espinoza, C. (2019). Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(24), 78-88. <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/426/361>
- Álvarez, M. (2017). Barrera del desempeño laboral. *Rev. cienc. cuidad.*, 4(1), 63-71. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/924>
- American Psychological Association. (2014). *Typology on the stress*. <http://www.apa.org/>
- Arias, F., y González, M. (2009). Estrés, Agotamiento Profesional (burnout) y Salud en Profesores de Acuerdo a su Tipo de Contrato. *Ciencia y Trabajo*, 11(33), 172-176. <https://alucard930218.files.wordpress.com/2013/11/estres-agotamiento-profesional-burnout-y-salud-en-profesores.pdf>
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 525-535.

- Barbero, J., Gómez, X., Maté, J., y Mateo, D. (2016). *Manual para la atención psicosocial y espiritual a personas con enfermedades avanzadas*. Barcelona: Obra Social "la Caixa".
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., y Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Borrás, H. (2009). Psicosociología en la coyuntura actual. *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, 58, 12-17.
- Calleja, C. (2007). Estrés. *Farmacia Profesional*, 21(6), 52-57.
- Caqueo, A., López, E., y Nawrath, J. (2018). *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Vendedores de de la empresa MYS Telecomunicaciones Chillán*. Universidad del Bío-Bio.
- Chávez, C. (2014). Estrés laboral en trabajadores de la construcción. *Revista de Investigación Científica UTE*(10), 102-106.
- Chen, D. (2017). *Stress Management and Prevention*. Taylor & Francis Group. [https://www.routledge.com/rsc/downloads/Mental_Health_Awareness_Week_FreeBook_\(1\).pdf](https://www.routledge.com/rsc/downloads/Mental_Health_Awareness_Week_FreeBook_(1).pdf)
- Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3698512.pdf>
- Electrofertas. (2020). *La empresa Electrofert*as. <http://www.electrofertas.com.ec/>
- Elena, G. (2002). Estrés: desarrollo histórico y definición. *Rev. Arg. Anest.*, 60(6), 350-353. https://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/1/1/279/c.pdf
- Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla. (2013). *Stop al estrés en la conducción*. Castilla: Junta de Castilla y León.

- Fernández, J. (2012). Estrategias de prevención e intervención en el estrés laboral. X Internacional Conference on Occupational Risk Prevention. Bilbao: Bureau Veritas Business School.
- Fernández, P. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Revista Invenio*, 13(25), 111-124. <http://www.redalyc.org/pdf/877/87715116007.pdf>
- Fernández-Seará, J. L., y Mielgo-Robles, M. (1992). *EAE Escalas de Apreciación del Estrés*. TEA Ediciones. http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/EAE_extracto_web.pdf
- Fink, G. (2017). Stress: Definition and history. En T. M. Victoria, *Encyclopedia of Neuroscience* (págs. 549-555). The Mental Health Research Institute of Victoria.
- García, T. (2016). *Cómo superarte con el estrés positivo: Guía práctica*. Mestas Ediciones.
- Georgieva, K. (9 de abril de 2020). Confronting the Crisis: Priorities for the Global Economy. Fondo Monetario Internacional: <https://www.imf.org/en/News/Articles/2020/04/07/sp040920-SMs2020-Curtain-Raiser>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*, 29(2), 237-241. <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2012.v29n2/237-241/es>
- Gómez, F., y Corral, E. (2009). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. Madrid: ARÁN.
- Hamui, A., y Varela, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en Educación Médica*, 2(5), 55-60. <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-la-tecnica-grupos-focales-S2007505713726838>
- Hoyes, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Investigación y Negocios*, 9(13), 1-8.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005

Jobber , D., & Lancaster, G. (2015). *Selling and sales management*. Prentice Hall .

Kotler, P. (2003). *Marketing management*. Prentice Hall .

Linden, W. (2005). *Stress management: From basic science to better practice*. Sage Publications, Inc. <https://psycnet.apa.org/record/2004-22012-000>

Luna, G. (2015). Análisis del estrés de la fuerza de ventas en un período de crisis económica. *Revista Dimensión Empresarial*, 13(1), 165-177.

Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Med Trab*, 28(3), 176-235. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004

Ministerio de Salud de El Salvador. (2016). *Manejo del estrés: talento humano en salud*. Ministerio de Salud de El Salvador. https://www.salud.gob.sv/archivos/pdf/seguridad_ocupacional_2016_presentaciones/presentacion09082016/MANEJO-DEL-ESTRES-TALENTO-HUMANO-EN-SALUD.pdf

Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Neira, M. (6 de Febrero de 2018). La riqueza de las empresas también depende de la salud de sus trabajadores. <https://cepymenews.es/la-riqueza-de-las-empresas-tambien-depende-de-la-salud-de-sus-trabajadores>

Organización Internacional de Trabajo. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo*. Ginebra: Oficina Internacional de Trabajo. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf

- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Nottingham: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo. Estimaciones actualizadas y análisis. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf
- Paredes, A. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía de insumos profesionales Insuprof Cía Ltda (Tesis de grado)*. Universidad Andina Simón Bolívar. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Peña, H., y Villón, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.
- Peralta, A., Guerrero, C., y Mejía, N. (2017). Evaluación del estrés y su correlación con las características socio demográficas y la morbilidad laboral, y propuesta de un plan de prevención en los trabajadores de una empresa de bebidas gaseosas. Cuenca: Universidad de Azuay.
- Rodríguez, J., Guevara, A., y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Rev. investig. educ. REDIECH*, 8(14), 45-67. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045
- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de España. (2011). *Los riesgos Ergonómicos y los Psicosociales en el sector Educativo II*. Madrid: UGT.
- Torrades, S. (2007). Estrés y burn out definición y prevención. *Offarm: farmacia y sociedad*, , 26(10), 104-107.

doi:<https://pdfs.semanticscholar.org/9d5a/5893a1bdcaa0b62973eba1f5315b01d95a8f.pdf>

- Torres, X., y Baillés , E. (2014). *Comprender el Estrés*. Barcelona, España: Amar.
- Vallejo, E., Martínez, L., & Agudelo, C. (2013). Estrés: determinante genérico del desempeño académico. *Revista de Educación y Desarrollo*, 26, 89-93. https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/26/026_Vallejo.pdf
- Vintimilla, M. (2012). *Diagnóstico de los niveles de estrés en el personal de PlastiAzuay S.A. Cuenca; análisis de incidencia en su desempeño y manual de manejo de estrés (Tesis de grado)*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Zavala, J. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 17(32), 67-86. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1802>

ANEXOS

Anexo 1. Test EAE, listado de preguntas y hoja de respuestas



NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR

Por favor conteste a todos los enunciados

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro.
4. Etapa de preparación profesional.
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentarse a exámenes y/u oposiciones.
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Situación económica propia o de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización del trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. Toma constante de decisiones importantes.
24. Falta de alicientes en el trabajo.
25. Trabajar ante un público exigente.
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral.
28. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
29. Existencia de enchufes en tu trabajo.
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. Baja remuneración o disminución de ingresos.
32. Inseguridad en el puesto de trabajo.
33. Trabajar en algo para lo que no estás preparado.
34. Depender del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. Vivir lejos de la familia.
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. Cambio de puesto de trabajo.
38. Periodo de baja laboral.
39. Viajar con frecuencia por razones laborales.
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
41. Pérdida de autoridad.
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. No haber conseguido los objetivos propuestos.
44. Fracaso profesional.
45. Éxito profesional alcanzado.
46. Tu futuro profesional.
47. Tener que hacer declaración a Hacienda.
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
50. Cercanía de la jubilación.

EAE

Hoja de respuestas

Apellidos y Nombre _____ Sexo _____ Edad _____

Estudios/Título académico _____

Residencia _____ Profesión _____

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTAR:

G ☐ A ☐ S ☐ C ☐

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincide con el del cuadernillo.

Ejemplo: "Castigo innecesario" SI NO 0 1 2 3 A P

	SI	NO	Intensidad	Tiempo		SI	NO	Intensidad	Tiempo
1.	SI	NO	0 1 2 3	A P	28.	SI	NO	0 1 2 3	A P
2.	SI	NO	0 1 2 3	A P	29.	SI	NO	0 1 2 3	A P
3.	SI	NO	0 1 2 3	A P	30.	SI	NO	0 1 2 3	A P
4.	SI	NO	0 1 2 3	A P	31.	SI	NO	0 1 2 3	A P
5.	SI	NO	0 1 2 3	A P	32.	SI	NO	0 1 2 3	A P
6.	SI	NO	0 1 2 3	A P	33.	SI	NO	0 1 2 3	A P
7.	SI	NO	0 1 2 3	A P	34.	SI	NO	0 1 2 3	A P
8.	SI	NO	0 1 2 3	A P	35.	SI	NO	0 1 2 3	A P
9.	SI	NO	0 1 2 3	A P	36.	SI	NO	0 1 2 3	A P
10.	SI	NO	0 1 2 3	A P	37.	SI	NO	0 1 2 3	A P
11.	SI	NO	0 1 2 3	A P	38.	SI	NO	0 1 2 3	A P
12.	SI	NO	0 1 2 3	A P	39.	SI	NO	0 1 2 3	A P
13.	SI	NO	0 1 2 3	A P	40.	SI	NO	0 1 2 3	A P
14.	SI	NO	0 1 2 3	A P	41.	SI	NO	0 1 2 3	A P
15.	SI	NO	0 1 2 3	A P	42.	SI	NO	0 1 2 3	A P
16.	SI	NO	0 1 2 3	A P	43.	SI	NO	0 1 2 3	A P
17.	SI	NO	0 1 2 3	A P	44.	SI	NO	0 1 2 3	A P
18.	SI	NO	0 1 2 3	A P	45.	SI	NO	0 1 2 3	A P
19.	SI	NO	0 1 2 3	A P	46.	SI	NO	0 1 2 3	A P
20.	SI	NO	0 1 2 3	A P	47.	SI	NO	0 1 2 3	A P
21.	SI	NO	0 1 2 3	A P	48.	SI	NO	0 1 2 3	A P
22.	SI	NO	0 1 2 3	A P	49.	SI	NO	0 1 2 3	A P
23.	SI	NO	0 1 2 3	A P	50.	SI	NO	0 1 2 3	A P
24.	SI	NO	0 1 2 3	A P	51.	SI	NO	0 1 2 3	A P
25.	SI	NO	0 1 2 3	A P	52.	SI	NO	0 1 2 3	A P
26.	SI	NO	0 1 2 3	A P	53.	SI	NO	0 1 2 3	A P
27.	SI	NO	0 1 2 3	A P					

Número de SI En A = _____ Total = _____ En P = _____	Puntuaciones en Intensidad A = _____ Total = _____ Centil = _____ P = _____
---	--



Anexo 2. Tabla de baremos para intensidad total

Centil	Escala G	Escala A	Escala S	Escala C	Centil
99	120-123	116-118	112-117	93-97	99
95	106	112	105	88	95
90	97	103	100	81	90
90	85-90	95	93	75	90
75	77	89	82	70	75
70	69	84	75	64	70
65	62	77	68	60	65
60	57	70	65	55	60
55	54	65	61	50	55
50	51	60	57	46	50
45	47	56	53	42	45
40	43	53	50	39	40
35	40	49	46	35	35
30	36	46	43	32	30
25	33	38-41	39	28	25
15	27	32	35	21	15
10	22	28	31	17	10
5	19	23	27	12	5
M	51,5	60,8	57,7	46,2	M
Dt	16,3	14,7	15,6	13,8	Dt

Anexo 3. Registro fotográfico del grupo focal

