



Facultad de Psicología

Escuela de Psicología Organizacional

**Niveles de Estrés Laboral en una Empresa Importadora
Cuencana y Propuesta de Plan de Acción**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Licenciada en
Psicología Organizacional

Autora:

María Emilia Cochancela Zhagui

Director:

Mgt. Carlos Esteban González Proaño

Cuenca - Ecuador

2024

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación va dedicado a mis amados padres Ligia y Freddy, ya que sin su esfuerzo, dedicación y amor, este logro en mi vida no se hubiera cumplido; también a mí hermana Daniela por sacarme una sonrisa en momentos difíciles, por último se lo dedico a mi Abuelita que desde el cielo sé que fue mi guía y fortaleza.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme dado salud y haberme bendecido con la familia que tengo, ya que este largo camino no lo he recorrido sola; hay muchas personas a quienes debo mi gratitud: primero, a mis padres por su confianza en mí, además de su apoyo incondicional; a mi ñaña Sonia, por ser mi ayuda emocional y alentarme cada que nos vemos; a mi prima Mabel, por siempre ser un pilar fundamental en mi vida; a mi ñaño Pablo que a pesar de la distancia está presente para lo que necesite; a mi tío Edison, por su cariño y ayuda principal en la realización de esta investigación; a mi tío Ramón por sacarme una sonrisa con sus ocurrencias cada vez que hablamos, asimismo brindarme su ayuda.

A Yara por que ha sido una amiga increíble, me ha dado soporte en todos los ámbitos de mi vida, es muy especial; a Kevin, quien en poco tiempo se ha convertido en un amigo cercano, brindándome sus consejos y apoyo emocional.

A mi Director de tesis Carlos González, cuya guía experta y paciencia fueron la luz que encaminó este trabajo.

Resumen

El estrés laboral es una enfermedad que puede afectar a los trabajadores, debido a las condiciones adversas en que desempeñan sus tareas; por tal motivo, la presente investigación tuvo como objetivo medir los niveles de estrés laboral en una empresa importadora cuencana y proponer un plan de acción. Para ello, los objetivos específicos fueron tres: primero, realizar una revisión de la literatura, para destacar la importancia de la medición de los niveles de estrés laboral en las organizaciones; segundo, determinar los niveles de estrés que el personal experimenta y analizar los resultados; por último, proponer un plan de acción sobre los niveles de estrés en los trabajadores, en base a los resultados obtenidos. Se utilizó una metodología con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, descriptiva, con una profundidad exploratoria y de corte transversal, para la cual se empleó la Escala de Apreciación del Estrés Socio-laboral (EAE-S) y los resultados se presentaron por medio de tablas y figuras a través de Microsoft Excel, mismos que demostraron que en su mayoría el personal presentó niveles bajos de estrés, lo cual también se evidenció al realizar comparaciones entre los dos géneros, pero cuando se analizaron los rangos de edad y la antigüedad, se destacó que los niveles se elevan en aquellos trabajadores que tienen entre 41-50 años de edad y que llevan entre 11-15 años de antigüedad en la empresa.

Palabras Clave: afrontamiento del estrés, estrés, estrés laboral, trabajadores, niveles de estrés, manejo del estrés, efectos del estrés

Abstract

Work stress is a disease that can affect workers due to adverse conditions in which they perform their tasks. For this reason, The present investigation objective was to measure the levels of work stress in an importing company Cuencana and propose an action plan for it For this, the specific objectives were three: first, a review of the literature was carried out to highlight the importance of measuring the levels of work stress in organizations, second, to determine the levels of stress that staff experience and analyze the results, and finally, to propose an action plan for stress levels in workers based on results obtained, a methodology was used which has a quantitative approach of applied type, descriptive, with an exploratory depth and cross-sectional. For which the Socio-Occupational Stress Appreciation Scale (EAE-S) was used and the results were presented through tables and figures through microsoft excel, Whic showed that most staff have low levels of stress which was also evident when comparisons between the two genders but when the age ranges and seniority were analyzed, it was highlighted that levels rise in those workers who are between 41-50 years of age and who have been with the company for between 11-15 years.

Keywords: coping with stress, stress, work stress, workers, stress levels, stress management, stress effects

Tablas de Contenidos

| | |
|---|-----|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Resumen..... | iv |
| Abstract..... | v |
| Tablas de Contenidos | vi |
| Índice de Tablas..... | x |
| Índice de Figuras..... | xi |
| Índice de Anexos..... | xii |
| Introducción | 1 |
| Capítulo 1 Marco Teórico y Estado del Arte..... | 3 |
| 1.1 Estrés..... | 3 |
| 1.1.1 Tipos de Estrés | 3 |
| Eutrés | 3 |
| Distrés | 4 |
| 1.1.2 Fases del Estrés | 4 |
| Fase de Alarma..... | 4 |
| Fase de Resistencia | 5 |
| Fase de Agotamiento..... | 5 |
| 1.1.3 Síntomas del Estrés | 5 |

| | |
|---|----|
| Síntomas Físicos | 6 |
| Síntomas Psicológicos..... | 6 |
| 1.2 Estrés Laboral | 6 |
| 1.2.1 Causas del Estrés Laboral | 7 |
| Características del Empleo | 7 |
| Características de la Tarea..... | 8 |
| Estructura de la Organización | 8 |
| Comunicación | 8 |
| 1.2.2 Tipos de Estrés Laboral..... | 9 |
| Estrés Laboral Episódico..... | 9 |
| Estrés Laboral Crónico..... | 9 |
| 1.2.3 Síntomas Producidos por el Estrés Laboral..... | 10 |
| Síntomas Físicos | 10 |
| Síntomas Cognitivos | 10 |
| Síntomas Conductuales | 11 |
| 1.2.4 Consecuencias del Estrés Laboral | 11 |
| 1.2.5 Herramientas de Medición | 13 |
| Escala de Apreciación del Estrés (EAE) | 13 |
| Escala de Apreciación General de Estrés (EAE-G) | 14 |
| Escala de Apreciación de Acontecimientos Estresantes en Ancianos (EAE-A)..... | 14 |
| Escala de Apreciación de Estrés en la Conducción (EAE-C) | 14 |

| | |
|--|----|
| Escala de Apreciación del Estrés Socio-Laboral (EAE-S)..... | 14 |
| Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)..... | 15 |
| Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS | 15 |
| 1.2.6 Medidas de Prevención y Reducción del Estrés Laboral | 15 |
| Ámbito Personal..... | 17 |
| Ámbito Organizacional | 17 |
| 1.3 Estado del Arte | 20 |
| Capítulo 2 Metodología | 22 |
| 2.1 Objetivo General..... | 22 |
| 2.2 Objetivos Específicos..... | 22 |
| 2.3 Tipo de Investigación | 22 |
| 2.4 Participantes | 23 |
| 2.5 Instrumentos..... | 23 |
| 2.5.1 Escala de Apreciación del Estrés (EAE) | 23 |
| 2.6 Análisis de Datos..... | 25 |
| 2.7 Procedimiento | 25 |
| Capítulo 3 Resultados | 27 |
| 3.1 Datos Sociodemográficos | 27 |
| 3.2 Resultados de los Niveles de Estrés | 27 |
| 3.2.1 Niveles de Estrés por género..... | 28 |
| 3.2.2 Niveles de Estrés por Rango de Edad | 28 |

| | |
|---|----|
| 3.2.3 Niveles de Estrés por Rango de Antigüedad | 29 |
| 3.2.4 Vigencia del Estrés..... | 30 |
| 3.3 Propuesta de Plan de Acción..... | 30 |
| Conclusión | 32 |
| Recomendaciones..... | 33 |
| Referencias..... | 34 |
| Anexos | 39 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Datos Sociodemográficos de los Colaboradores | 27 |
| Tabla 2 Propuesta de Plan de Acción | 31 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Niveles de Estrés por Género | 28 |
| Figura 2 Niveles de Estrés por Rango de Edad..... | 28 |
| Figura 3 Niveles de Estrés por Rango de Antigüedad..... | 29 |
| Figura 4 Vigencia del Estrés | 30 |

Índice de Anexos

| | |
|--|----|
| Anexo 1: Escala de Apreciación del Estrés Socio-Laboral (EAE-S)..... | 39 |
| Anexo 2: Hoja de Respuesta | 40 |
| Anexo 3: Tabla de Baremos para Intensidad Total | 41 |

Introducción

El ámbito laboral cada día está en constante cambio, ya que es un mundo dinámico y adaptativo; por esta razón, se vuelve un desafío importante para los trabajadores dentro de las diferentes organizaciones, saber acoplarse y también afrontar las diferentes situaciones adversas ante los distintos cambios que se requieren. De lo contrario, emerge el estrés laboral, una problemática que no solo afecta a la salud y bienestar de los trabajadores, sino que se ve reflejada en la productividad y eficiencia organizacional.

El presente estudio radica en el diagnóstico de los niveles de estrés de una empresa importadora cuencana, la misma se encuentra más de 25 años en el mercado, y se dedica a la importación y comercialización de productos para fiestas infantiles, productos para el hogar, decoración y cristalería; adicionalmente, en la empresa nunca se ha hecho un diagnóstico de estrés laboral, por lo cual, los gerentes están interesados en conocer el estado de salud de sus trabajadores. Por estas razones, la pregunta de investigación se basa en conocer cuáles son los niveles de estrés detectados entre los trabajadores de una empresa importadora cuencana.

Dentro de la estructura del documento se distinguen tres capítulos; en el primer capítulo, se encuentran bases teóricas como: definiciones de estrés y estrés laboral, tipos de estrés, fases del estrés, causas y consecuencias del estrés laboral, así como estudios realizados acerca del mismo tema en diferentes organizaciones. Luego, en el segundo capítulo, se presenta la descripción de la metodología utilizada para el levantamiento de datos, esto incluye la descripción de la herramienta utilizada y el procedimiento seguido, finalizando con el tercer capítulo, en el que se presentan los resultados de la aplicación de la herramienta, en base a la cual se logró dar una respuesta a la pregunta de investigación planteada con anterioridad; en este último capítulo

también se propone un plan de acción elaborado en base a los resultados obtenidos. Finalmente se incluyen las conclusiones del estudio y recomendaciones para la organización.

Por lo tanto, el objetivo general de esta investigación fue medir los niveles de estrés laboral en una empresa importadora cuencana y proponer un plan de acción; para ello los objetivos específicos fueron tres: primero, realizar una revisión de la literatura para destacar la importancia de la medición de los niveles de estrés laboral en las organizaciones; segundo, determinar los niveles de estrés que el personal experimenta y analizar los resultados; por último proponer un plan de acción sobre los niveles de estrés detectados en los trabajadores.

Capítulo 1 Marco Teórico y Estado del Arte

1.1 Estrés

El estrés es un mecanismo de defensa fisiológica, el cual se presenta al enfrentar situaciones que el cuerpo percibe como amenazas. Según Regueiro (2020) el estrés está presente a largo de las vidas; claramente irá de acuerdo con las diferentes etapas de desarrollo; cada situación va acorde a la edad en la que se presenta y provocará estrés, donde se tiene que buscar la manera de afrontarlo, por lo tanto se puede manifestar en todos los ámbitos, situaciones o lugar; para Castro et al. (2021) esto genera en el organismo diferentes reacciones fisiológicas, las cuales se verán representadas por la manera en la que se actúa, dichas reacciones son diferentes y dependen de cada individuo. Así mismo Godoy et al. (2018) indican que mayormente el estrés se presenta en circunstancias donde demanden exigencias, mucho esfuerzo o incluso puede aparecer en experiencias nuevas para la persona; a medida que el nivel de estrés sea más alto, provoca enfermedades tanto físicas como psicológicas.

1.1.1 Tipos de Estrés

Para Barrio et al. (2006) existen dos tipos de estrés; los cuales dependen no solamente de la circunstancia o situación que se presente, sino también de la reacción que cause en la persona para poder conocer de qué tipo es y así lograr categorizarlo como un estrés positivo (eustrés) o un estrés negativo (distrés).

Eustrés

Las personas experimentan un estrés positivo cuando la demanda de la acción, exigencia o requerimiento provoca un estrés por un lapso de tiempo corto por situaciones específicas, pero ayuda a que se haga lo que se tenga que hacer llevando a la persona hacia el éxito; así mismo

cuando la actividad pendiente se acabe ya desaparece el estrés, por ejemplo: un examen, una exposición, un deber que se acumuló. Algunas características que se pueden observar con este estrés es que provoca que las personas se activen, mejora sus capacidades y habilidades de autocontrol (Barrio et al., 2006; Iniasta, 2016).

Distrés

Las personas experimentan un estrés negativo por lo general cuando se presentan circunstancias externas que no se pueden controlar, las cuales duran un lapso de tiempo indefinido. El distrés afecta a nuestra vida personal y actividades cotidianas, por ello se requiere acudir con un profesional, ya que con el tiempo se puede desarrollar un trastorno de ansiedad generalizada. Algunas características que se presentan con este estrés son tener una percepción amenazada, desequilibrio, respuestas impulsivas, no existe algún progreso ante la situación que se presenta (Barrio et al., 2006; Álvarez, 2007; Iniasta, 2016).

1.1.2 Fases del Estrés

Hans Selye, quien en 1935 estudió acerca de cómo se dan las reacciones fisiológicas y los procesos ante los estímulos provocados por el estrés (Regueiro, 2020), propuso que se presentan 3 fases:

Fase de Alarma

En donde se puede identificar claramente un agente estresante y el cerebro se pone alerta cuando percibe la situación o estímulo estresante, el cual se compone de los mismos síntomas siempre, es decir van desde una menor a una mayor intensidad manifestándose desde la

movilización del organismo como defensa hasta el aumento de la frecuencia cardíaca para poder combatirlo (Capdevila y Segundo, 2005).

Fase de Resistencia

En esta fase ya se extiende el estrés más allá de la fase alarma, por ello la persona persiste en querer afrontar la situación, en la cual si lo consigue, la persona vuelve a su estado natural sin problema alguno, pero si no lo consigue, empieza a demostrar sufrimiento, desesperación, tristeza y por consiguiente a la pérdida de energía acompañada de taquicardia, sudor (Regueiro, 2020).

Fase de Agotamiento

A esta fase se lo conoce también como de rendimiento y aquí ya aparecen alteraciones psicosomáticas como muestra de querer afrontar la situación y no haberlo podido (Fernández, 2010).

1.1.3 Síntomas del Estrés

Cuando el estrés continúa, desencadena una serie de problemas a nivel físico y psicológico, las cuales predominan en nuestro cuerpo ya que no se pudo afrontar a los agentes estresantes, por ello provoca daños internos y el cuerpo los somatiza hasta llegar a un límite donde ya no se puede calmar y se procede a demostrar a través del cuerpo causando graves problemas, las que se dividen en dos categorías: síntomas físicos, como su nombre lo explica, se puede apreciar en la apariencia de la persona; y síntomas psicológicos, las cuales se aprecian en el comportamiento, por lo que se debe observar con cuidado dichas conductas. (Inieta, 2016).

Síntomas Físicos

Entre las que se encuentran los trastornos cardiovasculares (hipertensión arterial, arritmias cardíacas, los trastornos respiratorios (asma bronquial, hiperventilación, sensación de presión en el pecho), trastornos endócrinos (diabetes, hipotiroidismo, hipertiroidismo, síndrome de Cushing), trastornos dermatológicos (dermatitis atópica, alopecia, tricotilomanía) y otros tales como: cefaleas, herpes, artritis reumatoide (Iniesta, 2016; Guasma, 2014).

Síntomas Psicológicos

El estrés provoca una serie de alteraciones a nivel cognitivo y cuando ya son severas provoca trastornos del sueño y ansiedad, donde la persona deberá acudir a un especialista para poder ser analizado a profundidad y en la mayoría de los casos es tratado con medicación para intentar controlarlo, sin embargo el uso de medicamentos por un largo lapso de tiempo o de forma permanente genera una dependencia de los mismos y también provoca trastornos de la personalidad e trastornos esquizofrénicos (Del Hoyo, 2018; Guasma, 2014).

1.2 Estrés Laboral

El trabajar es parte de las etapas de la vida, y en la interacción, el compartir diferentes espacios con otras personas, es en donde se demuestra las habilidades de las personas para la correcta ejecución de las tareas, cuyo fin es cumplir con los estándares o requerimientos necesarios impuestos por los cargos altos o por este nuevo mundo laboral moderno; sin embargo, cuando este es manejado de una manera incorrecta y con el trato con personas inadecuadas, en puestos erróneos, hace que los trabajadores se esfuercen más de lo que ellos pueden dar y llevar este estilo de vida en el trabajo provoca el estrés laboral, mismo que es generado por circunstancias que se presentan en el día a día dentro del área de trabajo (Nabinés et al., 2016).

El estrés laboral se manifiesta por satisfacer las necesidades de esta era moderna que piden adaptarse de forma rápida a los cambios y esfuerzos, los cuales pueden llegar a tener consecuencias negativas en la salud (Delgado et al., 2020) tales como el desgaste emocional o físico, mismos que se verán reflejados en sus actividades dentro de las organizaciones, afectando a la productividad de la empresa (Cortés et al., 2020; Ortiz, 2020).

1.2.1 Causas del Estrés Laboral

De acuerdo con Condo y Turpo (2019) si los trabajadores no tienen un incentivo o algún objetivo que les impulse a desarrollarse de mejor manera o a dar lo mejor de sí, tienden a la desmotivación; por ello estos autores plantean que la falta de motivación es uno de los principales causantes del estrés laboral en las organizaciones, seguido por la excesiva responsabilidad en el trabajo. Para Ortiz (2020) el desmesurado control de las tareas por parte de los supervisores o la alta gerencia también son causantes del estrés. Y para Cortés et al. (2020) el clima laboral va relacionado con la convivencia, bajo salario y la doble presencia, la cual es la inestabilidad entre la vida personal y la vida laboral.

Así, Palacios (2013) engloba varios riesgos psicosociales, los cuales se dividen según el medio ambiente laboral, las capacidades del trabajador, sus necesidades y la situación en la que se encuentre el trabajador incluso fuera del área laboral, ya que de igual manera influye en el trabajador. Estos riesgos psicosociales son:

Características del Empleo

Interviene la precariedad del trabajo, las condiciones físicas como el exceso de frío o calor, ruido ambiental, iluminación, a más de esto la integridad física, lo que implica a los sectores de

producción y los trabajos a turnos o exceso de la jornada, tienden a producir un desgaste mental y cansancio (Palacios, 2013).

Características de la Tarea

Implica la sobrecarga de trabajo, actividades monótonas, las cuales limitan la creatividad y el desarrollo de las habilidades o capacidades; falta de responsabilidad en la toma de decisiones, porque los trabajadores se sienten excluidos de cierta manera o piensan que no son importantes para la organización; tareas peligrosas sin el equipo de seguridad necesario; actividades sobre las que no se tiene el suficiente conocimiento, tareas que no tienen relación con su carrera, etc. Por último genera mayor estrés el tratar de buscar mejores oportunidades laborales o buscar trabajo y no tener la suficiente formación requerida tales como nivel de estudio, experiencia, edad, género (Palacios, 2013).

Estructura de la Organización

Ambigüedad de rol, la cual implica no tener claro su labor, actividad, objetivos en su puesto por lo que provoca una incertidumbre por la información incompleta y falta de compromiso para dar una inducción en general de todo lo que se necesita saber y más aun de una retroalimentación para poder mejorar y no volver a cometer los mismos errores (Palacios, 2013).

Comunicación

Estilos de mando de tipo autoritario donde el líder es quien dicta el cómo, cuando, por qué de cada procedimiento, incluso hasta los objetivos a alcanzar sin permitir la participación de sus compañeros y menos una opinión distinta a la suya. La falta de apoyo o aislamiento de compañeros dentro de la organización y canales de comunicación interna distorsionada o escasa

es decir no llega el mensaje o la información de una manera clara y provoca desconcierto y conlleva a problemas (Palacios, 2013).

1.2.2 Tipos de Estrés Laboral

Cuando el estrés se presenta en niveles muy altos ocasiona consecuencias negativas en los trabajadores, los mismos que vienen complementados de cansancio, fatiga, agotamiento (Cortés et al., 2020). Herrera et al (2017) describen que existen dos tipos de estrés laboral que pueden manifestar los trabajadores según las situaciones y el tiempo, los cuales son:

Estrés Laboral Episódico

Se da de manera espontánea, no tiene una circunstancia específica o algún origen, por ello la mayoría de las personas lo han experimentado en su vida laboral, ya que se presenta por un lapso de tiempo corto, debido a que el estímulo estresante es momentáneo, y fácil de identificar, por ello cuando el causante sea solventado desaparece el estrés inmediatamente por ejemplo: ante una evaluación de desempeño, estará con estrés durante la evaluación o puedo estar con estrés hasta saber los resultados de la evaluación; una vez dados los mismos mi estrés desaparecerá porque solo fue por ese momento y por esa situación en específico (Herrera et al., 2017; Ortiz, 2020).

Estrés Laboral Crónico

Aquí es donde todas las situaciones que han generado estrés ya sea en el trabajo o su vida personal no son afrontadas de una manera adecuada, entonces se van acumulando en la persona y tienen una duración larga, por esta razón es considerado muy preocupante debido a las consecuencias, las mismas que afectan gravemente a la parte física como los músculos y a la

parte cognitiva, ya que la mente se obstaculiza optando por tomar decisiones apresuradas que afectan las relaciones personales (Herrera et al., 2017; Capdevila y Segundo, 2005; Ortiz, 2020).

1.2.3 Síntomas Producidos por el Estrés Laboral

Según el instituto mexicano del seguro social IMSS (2017) las formas de manifestarse el estrés en los trabajadores son muchas, pero los han clasificado en tres diferentes categorías las cuales son los siguientes:

Síntomas Físicos

Están dolores musculares, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, más aún si la persona trabaja desde un escritorio y tiene que permanecer bastante tiempo sentada, fatiga para realizar actividades cotidianas, agotamiento inmediato al empezar sus tareas, ausencia o aumento del apetito debido a que su atención está enfocada en el trabajo, entonces dependiendo de cada persona su manera de afrontar estas situaciones, sea comiendo en exceso o saltándose las comidas (IMSS, 2017).

Síntomas Cognitivos

Aquí se encuentran los procesos mentales que dan apertura para manejar la información, procesarla y recibirla. Las complicaciones que se presentan son al momento de mantenerse concentrados en reuniones o sus funciones laborales, deterioro en la memoria, falta de motivación para realizar las tareas requeridas por los jefes, por lo que provoca tristeza y malestar con sí mismo, olvidos amnésicos temporales, disminución del rendimiento laboral; estos son los síntomas más frecuentes que los trabajadores manifiestan (Cortés et al., 2020; Mejía, 2020; Ortiz, 2020).

Síntomas Conductuales

Como su nombre lo dice aquí se presentan manifestaciones en el comportamiento o forma de accionar del trabajador, en donde se puede apreciar la disminución de la productividad; por ejemplo, si antes el trabajador calculaba la nómina de 20 trabajadores ahora lo hace de 10 o menos, ya que va decreciendo la productividad, reportarse como enfermo si antes asistía con puntualidad y constantemente, comportamiento brusco en cualquier cosa que esté haciendo, todos los síntomas mencionados van acompañados con emociones como la irritabilidad, la ira, tristeza, impotencia, inseguridad, miedo (IMSS, 2017).

1.2.4 Consecuencias del Estrés Laboral

Las consecuencias del estrés laboral afectan significativamente al entorno del trabajo, ya que causa malestar e insatisfacción, que se ven reflejados en las organizaciones, ya sea a corto o largo plazo. Estas consecuencias se manifiestan muchas veces a través de una rotación elevada de los puestos de trabajo, por lo que el departamento de Talento Humano seguirá contratando personal, pero como el problema no es tratado desde su raíz, seguirán quedándose sin personal en ese cargo (Del Hoyo, 2018; Guasma, 2014).

Otra consecuencia del estrés laboral es el elevado absentismo, el cual hace referencia a la ausencia del trabajador en las organizaciones sin previo aviso o justificación; esto pone en alerta a la organización, ya que la situación es constante y como no es planificada, la empresa deberá tomar otras medidas de emergencia, ya que al estar sin un empleado, el desarrollo del trabajo se altera, más aun cuando el trabajador tiene un alto cargo dentro de la organización. (Palacios, 2013).

Estas dos consecuencias generan otras más graves, ya que no se enfoca exclusivamente en la persona sino en la empresa, porque causa un malestar y como resultado se presentan dificultades en las relaciones interpersonales, pues a causa del estrés, se carece de habilidades sociales y problemas de autocontrol de emociones o acciones (Guasma, 2014).

El estrés laboral desencadena un ambiente laboral conflictivo por la falta de empatía y asertividad; sin duda, esto se refleja dando una baja calidad de productos o servicios que deba brindar el trabajador. Incluso un estudio realizado por Tamayo et al. (2015) Destaca la relación que existe entre el estrés y el hábito de fumar, donde se demostró que las personas incrementan su estrés debido a sus ocupaciones dentro de la organización y mientras más personas estén a su cargo o estén ocupando un puesto crítico donde la responsabilidad es mayor, mayor será el aumento de consumo del tabaco, así como otras sustancias como el alcohol. Otras implicaciones adicionales son las constantes quejas o reclamos hacia los compañeros de la organización o sus jefes y mayor riesgo de accidentes laborales (Del Hoyo, 2018; Guasma, 2014; Palacios, 2013).

Según manifiesta Zúñiga (2019) el estrés laboral está enteramente ligado al desempeño de los trabajadores, por ello las organizaciones deben velar por su bienestar psicológico, ya que mientras más cómodos, seguros estén, mejor se van a sentir y como resultado tendrán un mejor rendimiento, ya que la motivación intrínseca estará satisfecha.

Así mismo Condo y Turpo (2019) acotaron que en el ámbito laboral, los empleados se ven perjudicados por temas ergonómicos; así por ejemplo, a largo plazo el hacer mucho esfuerzo visual desencadena en problemas, o si existe mucho ruido generará problemas auditivos, en otras palabras problemas o riesgos ocupacionales relacionados al ambiente físico.

También existen consecuencias provocadas por los horarios de trabajo, así por ejemplo, cuando el tiempo para almorzar es muy limitado, los trabajadores optan por comer algo rápido, casi siempre son comidas chatarra o en ocasiones prefieren no comer, lo que provoca trastornos alimenticios; otra situación es el presentar los requerimientos de la alta gerencia en un lapso de tiempo muy corto, entonces el estrés en el trabajador aumentará ocasionando una inadecuada presentación de lo requerido o el incumplimiento de la obligación. (Mejía et al., 2019).

Otro aspecto que también provoca situaciones de estrés, es la duración de la jornada laboral, la misma que en ocasiones sobrepasa las 8 horas diarias, e incluso sin recibir su pago por horas extras, esto puede implicar que lleven su trabajo a la casa y no pasen tiempo con su familia, lo que desencadena un desequilibrio entre el trabajo y la vida familiar, problema conocido como doble presencia (Santos et al., 2023). En un estudio realizado por Mejía et al (2019) en Ecuador el sexo femenino sin duda ha sido al que le ha resultado más difícil la adaptación a los cambios, este país está en segundo lugar en relación a los niveles más altos de estrés, comparado con otros países como Panamá, Perú y Colombia.

1.2.5 Herramientas de Medición

A continuación, se detallan algunas herramientas desarrolladas por diferentes autores para la evaluación de los niveles de estrés:

Escala de Apreciación del Estrés (EAE)

Fernández Seará y Mielgo Robles (1992) crearon una batería de test, la cual permite conocer los acontecimientos estresores en diversos ámbitos; esta batería consta de cuatro escalas independientes, las cuales son:

Escala de Apreciación General de Estrés (EAE-G)

Tiene como objetivo principal conocer la incidencia de los distintos acontecimientos que provocan estrés, los cuales se engloban durante todo el ciclo de vida de cada sujeto. Sus variables son: salud, relaciones humanas, estilo de vida, asuntos laborales y económicos (Fernández Seará y Mielgo Robles, 1992).

Escala de Apreciación de Acontecimientos Estresantes en Ancianos (EAE-A)

Intenta evaluar la intensidad y el número de situaciones estresantes relacionadas con el estilo de vida de las personas comprendidas entre los 66 y 85 años de edad. Tiene 3 variables: salud y estado físico y psíquico, vida psicológica, vida social y económica (Fernández Seará y Mielgo Robles, 1992).

Escala de Apreciación de Estrés en la Conducción (EAE-C)

Su objetivo es conocer la incidencia de situaciones estresantes en el proceso de conducción de automóviles y la inclinación del sujeto a la ansiedad, tensión, nerviosismo. La población para su aplicación va desde los 20 hasta los 60 años y evalúa 3 variables: relación con los factores externos (físicos, ambientales, contexto), relación con uno mismo y relación con otros conductores (Fernández Seará y Mielgo Robles, 1992).

Escala de Apreciación del Estrés Socio-Laboral (EAE-S)

Da a conocer cuáles son los eventos causantes del estrés en los trabajadores. La aplicación de esta escala está dirigida a personas de 20 a 60 años; el tiempo que toma la aplicación es de 20 a 30 minutos; busca conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto, apreciar la intensidad de cada uno de estos sucesos que presencia o ha

presenciado y conocer si estos sucesos estresantes le han dejado de afectar o todavía le siguen afectando (Fernández Seará y Mielgo Robles, 1992).

Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)

Creado por Spielberger y Vagg (2010), evalúa la severidad percibida (intensidad) y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes que provocan estrés laboral a las que se encuentran expuestos los empleados en una amplia variedad de contextos laborales; su aplicación toma entre 15 a 20 minutos, y está dirigido a adultos. Este cuestionario está conformado de tres escalas y seis subescalas que van de lo más general a lo más específico; las escalas son: JS-X: Índice de Estrés laboral, JS-S: Severidad del Estrés laboral y JS-F: Frecuencia del Estrés laboral.

Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

La escala fue desarrollada por Ivancevich y Matteson (1992); es de fácil aplicación, y se lo puede realizar de forma individual o grupal; su objetivo se centra en la detección del estrés laboral y la capacidad para predecir las fuentes de riesgo psicosociales. La aplicación de la herramienta toma un tiempo estimado de 15 minutos y consta de un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas. Este cuestionario tiene en cuenta 25 ítems, los cuales están relacionados con los estresores laborales, los cuales fueron agrupados en siete áreas con sus respectivos ítems: respaldo del grupo, falta de cohesión, influencia del líder, territorio organizacional, tecnología, estructura organizacional y clima organizacional.

1.2.6 Medidas de Prevención y Reducción del Estrés Laboral

La prevención y reducción del estrés van de la mano, puesto que cuando se quiere hacer una intervención se necesita las medidas para reducir el estrés, y esto se lo hace planteando

estrategias, las cuales deben estar basadas en un diagnóstico previo de la organización; de esta manera resulta fácil enfocarse en los ámbitos que se necesita trabajar y cuales se necesita reforzar (Guerrero y Rubio, 2005).

Algunas estrategias que se plantean para la prevención del estrés laboral son: permitir que los trabajadores aporten con decisiones o sus opiniones dentro de la empresa, ya que esto les hace tener un sentido de pertenencia; definir las tareas y responsabilidades de manera clara; adecuar los horarios de una manera factible con la exigencia requerida de acuerdo a sus tareas y constatar que los trabajadores tengan los conocimientos y capacidades que se requieran para las responsabilidades asignadas (Martínez, 2019).

De la Peña (2015) dice que se puede mejorar el desempeño y reducir el estrés cuando el trabajador obtiene la autorrealización dentro de su empresa, porque según la pirámide de Maslow la autorrealización se obtiene mediante la satisfacción de algunos niveles de necesidades, lo cual permitirá que el trabajador logre un crecimiento personal y desarrollo de su potencial para lograr el éxito.

Iniesta (2016) menciona que se puede prevenir el estrés fomentando diferentes ámbitos como: la socialización dentro de la empresa, el desarrollo profesional, una selección de personal adecuada, compartiendo valores y cuidando el ambiente físico; de esta manera los riesgos que se lleguen a presentar, sea en la persona, en la organización o en la sociedad, van a ser más manejables y controlables mediante un plan de prevención, donde se evite un desenlace negativo; para ello la prevención del estrés se divide en dos ámbitos a tomar en cuenta, los cuales son el ámbito personal y el ámbito organizacional.

Ámbito Personal

Las personas tienen la capacidad de pensar cuál sería la mejor decisión para afrontar un estímulo estresante, pero antes de combatir el estrés se puede prevenir desde nuestros hábitos del día a día tales como: una alimentación balanceada, la cual ayuda a nivelar nuestro colesterol; dormir las 8 horas necesarias para obtener un descanso reparador, practicar la relajación o actividades que sean de nuestro agrado, ya que se libera endorfinas, las cuales son hormonas que provocan felicidad y alegría (Iniesta, 2016).

Eliminar hábitos dañinos tales como el consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias nocivas para la salud, las mismas que generan ansiedad y en situaciones de estrés solo se agrava el consumo (Iniesta, 2016).

Ámbito Organizacional

Principalmente hacer una selección adecuada de los trabajadores, los cuales se ajusten a los valores de la empresa para evitar una brecha difícil de unir entre ambos, también interviene el diseño adecuado de los puestos de trabajo para lograr un buen desenvolvimiento, desarrollo, buenos resultados, los cuales estén siempre enfocados en el cumplimiento de logros u objetivos (Iniesta, 2016).

Promover la socialización de todos los miembros de la organización, sin importar si está ocupando un cargo alto o uno bajo, ya que hacer esto fomenta la interacción y el sentimiento de compañerismo, además ayuda cuando se trate de trabajar en equipo, lo harán de manera más fácil ya que existe contacto entre ellos y se obtendrá una buena relación. Lograr una comunicación de forma efectiva, motivando a que siempre sea un diálogo asertivo, ayuda a evitar malos

entendidos, rumores, los cuales pueden afectar el clima del entorno e incluso las actividades a realizar dentro de la organización (Iniesta, 2016).

Por último, realizar planes de prevención de mobbing acompañado de la forma en la que se actuará y medidas a tomar tanto dentro de la empresa como temas legales; esto ayudará a que los trabajadores se sientan seguros, protegidos e importantes dentro de la organización, ya que están velando por su bienestar no solo físico sino también psicológico (Iniesta, 2016).

Una vez que el estrés ya se haya manifestado en la persona y por consecuente ya sea notorio en la organización, hay que buscar estrategias para saber cómo manejarlo y reducir en el menor tiempo posible, pero de forma segura, ya que, si se pasa por alto, puede producir lesiones graves tales como accidentes, ya que no pueden poner una completa atención, más aún si su entorno son fábricas donde se utilizan grandes maquinarias. Para tratar estos niveles de estrés, en primera instancia se debe disminuir los excesos o sobrecargas laborales, para ello se hará una valoración de todas las actividades que tenga que realizar el trabajador, el tiempo en el que se le pide las mismas, las horas que labora y si tiene a su cargo el control del trabajo de otras personas. (Iniesta, 2016).

Luego de replantear las actividades dan paso a la flexibilidad en la organización del trabajo para ayudar a que el colaborador tenga más tranquilidad, sin tanta tensión; como siguiente punto, hay que fomentar la comunicación asertiva para saber el origen de sus problemas; por lo mismo no se debe de emitir juicios de valor o criticar sin que sea una crítica constructiva; se debe tener una escucha activa basada en el respeto, para así obtener resultados verídicos, sin que sean alterados por el trabajador. Mediante la comunicación asertiva se sabrá en específico cual fue el detonante, el cómo actuar y en donde, esto ocasiona mayor tranquilidad en la persona, ya que no

se queda con todo su estrés acumulado para después irlo somatizando, sino que se comienza a fomentar la confianza y brindar ayuda. Otro punto a verificar es si existen problemas en la seguridad física, es decir en lo ergonómico, para proteger a la persona, ya que una organización difícilmente se puede parar sus operaciones por la ausencia de una persona (Iniesta, 2016).

Para el tratamiento de las enfermedades causadas por el estrés laboral, se necesita de la colaboración de un especialista, ya que primero se hace la valoración en todos sus aspectos dentro de la empresa y se proponen los cambios necesarios, sin embargo al tratar temas tan delicados como las enfermedades, la empresa debe darle un seguimiento, para lo cual se le deriva al trabajador con un especialista para que se lleve a cabo el proceso necesario y más conveniente, así mismo la organización debe estar al pendiente con los avances del trabajador (Iniesta, 2016).

Para Guasma (2014) el tratamiento más efectivo es no dejarle a la persona que manifiesta estrés ya sea leve o grave, sin ninguna atención o acompañamiento, no solamente de las entidades pertinentes sino de todos los miembros que conforman la organización, y si se aplica la reorganización de tareas sea para darle el seguimiento y ayuda adecuada, no solo darles un descanso o respiro cada vez que se presenten problemas porque el estrés volverá aparecer en el trabajador por lo general se pone en manifiesto con síntomas más graves o bajo una forma totalmente diferente, la cual será difícil identificar.

Para poder manejar el estrés en las organizaciones se debe preguntar cómo están siendo tratadas las personas dentro de la misma, como parte esencial de la empresa o simplemente como objetos que se requieren para llegar a los objetivos sin importar como estén. Una vez definido esto por parte de la gerencia o ente superior, se proseguirá a darle la atención al problema para determinar sus causas y mediante las mismas poder intervenir con las medidas organizacionales,

en donde se analizarán las medidas más factibles de acuerdo a lo que esté a su alcance y si no lo está mover fichas para que lo estén, ya que los cambios en las empresas no deben ser solo los que son visibles y tangibles como la estructura, la parte física, sino realizar cambios que mejoren sus procesos internos para el desarrollo de la persona que está formando parte de su equipo y está brindando sus habilidades, creatividad, tiempo en la misma (Guasma, 2014).

Los cambios necesarios para el manejo o prevención del estrés deben ser muy meticulosos y tratados de una forma delicada, con paciencia, de manera gradual, ya que esto facilitará la adaptación de los trabajadores a las nuevas medidas e incorporación a los cambios más importantes, los cuales son los estilos de liderazgo, las jerarquías o poder dentro de la organización, una participación a conciencia y responsable, con una comunicación activa, dando como resultado la toma de buenas decisiones, con lo que no solo mejora el ambiente, sino produce un desarrollo integral tanto en la vida personal como en la productiva del trabajador (Guasma, 2014).

1.3 Estado del Arte

Para el estado del arte, se toman en cuenta artículos relacionados con mediciones del estrés laboral en varias empresas. Se incluyen tres investigaciones desarrolladas en Ecuador, México y Costa Rica.

El primer estudio perteneciente a los autores Álvarez y Espinoza (2019) titulado: Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil, tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés laboral que tienen los trabajadores de este importante sector comercial. La metodología aplicada en este artículo fue un estudio no experimental de corte transversal, con alcance descriptivo a través de la aplicación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS, y como

resultado, se obtuvo una puntuación de 0.93, la cual según la metodología de la investigación de Hernández Sampieri es un puntaje alto. El estudio señala que la organización está expuesta a condiciones de trabajo recargadas tales como: la sobrecarga de horas laborales, la escasez de días de descanso y demás, lo que conlleva a un alto nivel de estrés laboral.

El segundo estudio perteneciente a Ruiz et al. (2023) titulado: Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio, tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de un grupo empresarial en la región de Tierra Blanca, Veracruz, México. La metodología aplicada en este artículo fue mediante un modelo estadístico de regresión lineal y el análisis de varianza; se obtuvieron resultados que demostraron una correlación negativa entre los variables estrés y desempeño laboral.

El tercer estudio perteneciente a Noguera (2021) titulado: Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización, tuvo como objetivo analizar las experiencias sistematizadas de las personas participantes, para el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento del estrés en el contexto laboral de la empresa Hellman, en Costa Rica. La metodología aplicada en este artículo fue el análisis mediante una triangulación de datos, donde se analizaron las experiencias y como resultado de la participación de 14 personas con roles de liderazgo, se identificaron agentes estresores laborales y cotidianos, además del reconocimiento y entrenamiento en estrategias de afrontamiento frente a los mismos.

Capítulo 2 Metodología

2.1 Objetivo General

Medir los niveles de estrés laboral en una empresa importadora cuencana y proponer un plan de acción.

2.2 Objetivos Específicos

1. Destacar la importancia de la medición de los niveles de estrés laboral en las organizaciones.
2. Determinar niveles de estrés que el personal experimenta y analizar los resultados.
3. Proponer un plan de acción de los niveles de estrés en los trabajadores en base a los resultados obtenidos.

2.3 Tipo de Investigación

Se trata de una investigación no experimental, ya que no se manipularán las variables, solo se observará la intensidad en la que se presenta el fenómeno en su ambiente laboral natural; tiene un enfoque cuantitativo, porque se mide el nivel de estrés mediante una herramienta validada que reportará datos numéricos; el tipo de investigación por el propósito será de tipo aplicada, porque se va abordar un tema en específico como lo es el estrés; su nivel de profundidad es exploratoria, ya que es una primera aproximación a esa problemática dentro de la empresa; y es transversal porque se desarrolla con una población determinada en un tiempo determinado.

2.4 Participantes

El proceso de evaluación del estrés laboral en una empresa importadora cuencana se llevó a cabo mediante la aplicación de la Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S) de la Batería de Escalas de Apreciación del Estrés (EAE) a 42 trabajadores que constituyen el total de la población de la empresa.

2.5 Instrumentos

La investigación se desarrolló a través de la aplicación de la herramienta denominada Escala de Apreciación del Estrés Socio-Laboral (EAE-S), que forma parte de la batería Escala de Apreciación del Estrés (EAE), elaborada por Fernández Seará y Mielgo Robles (1992).

2.5.1 Escala de Apreciación del Estrés (EAE)

Esta herramienta 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.

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 utilizó la escala EAE-S, cuya función principal es estudiar el estrés en el ámbito laboral.

La herramienta 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 (Anexo 1) 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).

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 todo ello está en la hoja de respuesta (Anexo 2). 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 centil.

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 3). Así, de acuerdo con la escala de centiles para la escala 26 S de Estrés Laboral, las puntuaciones de intensidad serán: Baja (27 – 53), Media (54 – 60), Alta (61 – 117).

2.6 Análisis de Datos

Para el análisis de datos cuantitativos se usó la herramienta Microsoft Excel para tabular los resultados obtenidos de la aplicación de la herramienta Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S).

2.7 Procedimiento

En primera instancia se realizó un análisis de artículos científicos para determinar la importancia del estrés laboral y así formular un sustento teórico de la investigación.

Para la recolección de datos se procedió visitando la empresa y coordinando con el gerente en Retails de la empresa importadora la manera en la que se aplicaría el test, decidiéndose hacerlo de manera presencial en dos grupos en diferentes días debido a las actividades laborales de los colaboradores. Luego a través de una solicitud formal de permiso para la aplicación, se obtuvo la aprobación necesaria, la cual permitió avanzar con el proceso de la investigación.

Se procedió con la aplicación del test en la cual a cada grupo se les explicó de que trataba, cuál era su finalidad y como lo debían responder, luego de haber dado la información necesaria se les entregó la encuesta sociodemográfica junto con el cuestionario y hoja de respuesta para que lo resuelvan, el cuestionario les tomó aproximadamente 15 a 20 minutos en responder.

Una vez receptadas todas las respuestas, se continuó con la tabulación de datos, para su posterior interpretación, en base a la cual se elaboró un plan de acción que fue entregado al Jefe de Talento Humano de la empresa para su consideración y posible aprobación.

Capítulo 3 Resultados

3.1 Datos Sociodemográficos

Tabla 1

Datos Sociodemográficos de los Colaboradores

| Datos | | N | % |
|------------|-------------|----|----|
| Género | Masculino | 17 | 40 |
| | Femenino | 25 | 60 |
| Edad | 18-30 | 25 | 60 |
| | 31-40 | 12 | 29 |
| | 41-50 | 5 | 12 |
| Antigüedad | Menos 1 año | 5 | 12 |
| | 1-5 | 22 | 52 |
| | 6-10 | 9 | 21 |
| | 11-15 | 6 | 14 |

Se puede observar en los datos sociodemográficos que el mayor predominio de género son las mujeres, además la mayoría de los colaboradores están comprendidos en un rango de edad entre 18 y 30 años y la mayoría de trabajadores tiene entre 1 y 5 años de antigüedad en la empresa.

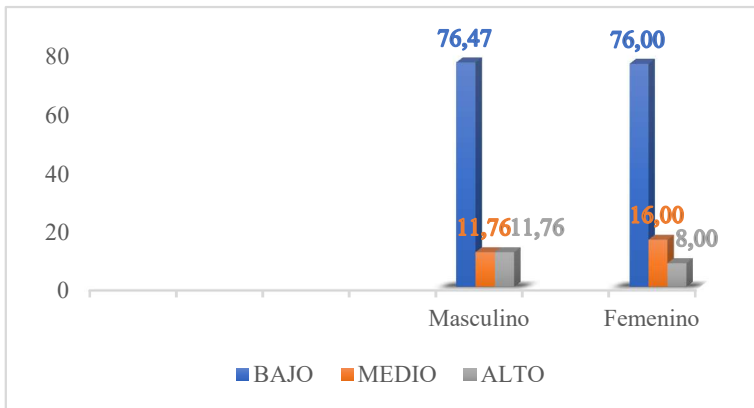
3.2 Resultados de los Niveles de Estrés

A continuación, se presentan los gráficos que analizan los niveles de estrés de la población de acuerdo a cada una de las variables indicadas anteriormente en los datos sociodemográficos.

3.2.1 Niveles de Estrés por género

Figura 1

Niveles de Estrés por Género

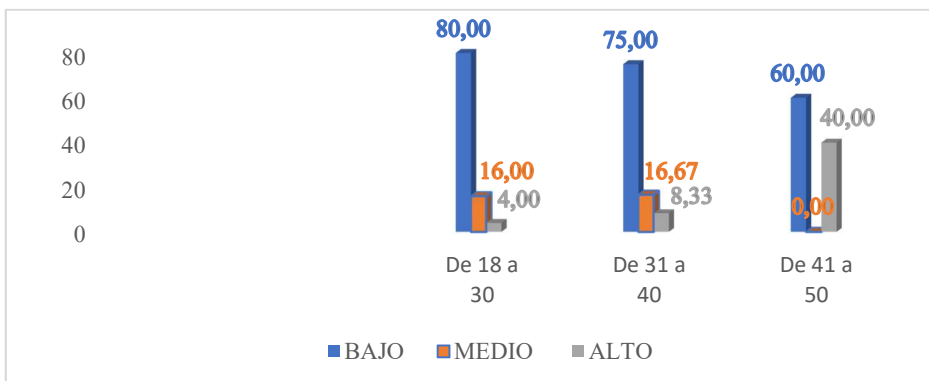


Se puede observar en la figura 1 en ambos géneros predomina notablemente los niveles bajos de estrés.

3.2.2 Niveles de Estrés por Rango de Edad

Figura 2

Niveles de Estrés por Rango de Edad

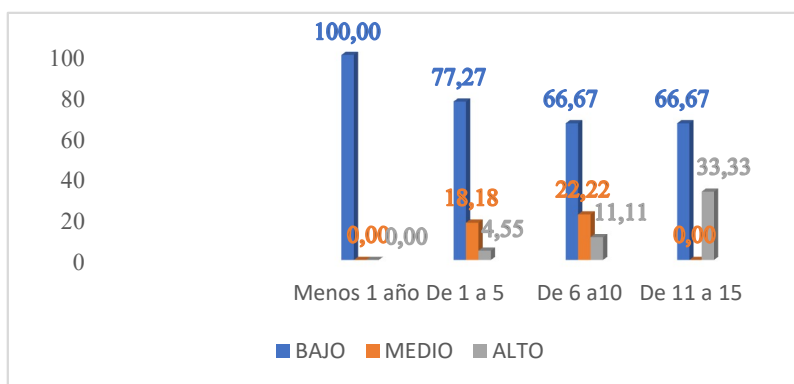


En los rasgos de edad en la figura 2 se observa que en todos los rangos de edad predomina el nivel bajo de estrés, sin embargo, es destacable el porcentaje del nivel de estrés alto en el rango de edad de 41 a 50 años.

3.2.3 Niveles de Estrés por Rango de Antigüedad

Figura 3

Niveles de Estrés por Rango de Antigüedad

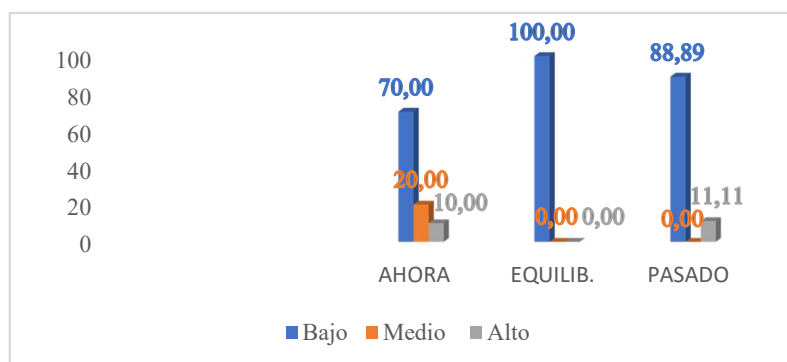


Se puede observar en la figura 3 que en todos los rangos de antigüedad predomina el nivel bajo de estrés, sin embargo, en aquellos trabajadores que tienen entre 11 a 15 años de trabajo tienen el nivel alto con un porcentaje representativo.

3.2.4 Vigencia del Estrés

Figura 4

Vigencia del Estrés



Como se puede ver en la figura 4 en caso de quienes todavía viven situaciones estresantes predominan los niveles bajos al igual de aquellos que ya vivieron situaciones estresantes en el pasado, entre aquellos que mantienen un nivel equilibrado de situaciones actuales y pasadas de estrés existe una totalidad del 100% de nivel bajo.

3.3 Propuesta de Plan de Acción

Esta investigación está centrada en el diagnóstico de los niveles de estrés, por ello una vez obtenidos y analizado los resultados con la aplicación de la Escala de Apreciación del Estrés Socio-Laboral (EAE-S) se requiere un plan de acción, diseñado específicamente para los trabajadores que tengan un nivel medio y alto de estrés para evitar que estos índices puedan incrementarse.

Tabla 2*Propuesta de Plan de Acción*

| Objetivo | Actividad | Responsable | Tiempo |
|---|--|---|---------------|
| -Proveer a los trabajadores conocimientos sobre el estrés laboral, salud y seguridad en el trabajo. | -Actividad 1: Realizar un taller de capacitación sobre estrés laboral, sus causas, sus consecuencias y la importancia de prevenirlo y/o tratarlo, así como la salud y seguridad laboral. | Responsable: Gerente en Retails Departamento de Talento Humano. | Corto Plazo |
| -Fomentar los conocimientos acerca de las pausas activas además del cómo afrontar situaciones difíciles. | Actividad 1: Programar y ejecutar talleres grupales teórico-prácticos de ejercicios de relajación y estiramiento muscular, acompañados de movimientos activos simples. | Responsable: Gerente en Retails Departamento de Talento Humano. | Corto Plazo |
| - Fomentar el buen uso del tiempo libre a través de actividades sociales que promuevan las relaciones interpersonales entre los trabajadores. | -Actividad 1: Promover hábitos y estilos de vida que ayuden a equilibrar la esfera laboral y la vida personal en una jornada de integración mensual. | Responsable: Gerente en Retails Departamento de talento humano | Corto Plazo |
| -Dar a conocer técnicas de afrontamiento de problemas en distintos ámbitos. | Actividad 1: Entrenamiento de la percepción de las situaciones difíciles en: familia, amigos, pasatiempos, descanso, realización personal y trabajo, comunicación efectiva. | Responsable: Gerente en Retails Departamento de talento humano | Corto Plazo |

Conclusión

Como conclusión se destaca que el estrés laboral es una respuesta que tienen los trabajadores ante exigencias, desconocimientos, cambios de horario en el trabajo, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, situaciones que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades cotidianas de los trabajadores.

La dificultad de adaptarse a los cambios organizacionales es el principal problema que sufren los trabajadores, y como resultado se presenta el estrés laboral, que en caso de no ser abordado, desencadenará en alta rotación, mal ambiente laboral, baja productividad, etc.

Los resultados del diagnóstico de estrés laboral en la empresa importadora cuencana han revelado que más de la mitad de los trabajadores tienen un nivel bajo de estrés, el cual indica la efectividad de saberlo gestionar adecuadamente, lo cual permite mejorar el clima de trabajo de manera general.

Pese a que los resultados globales de la investigación, permitieron encontrar en su mayoría niveles bajos de estrés, existen niveles de estrés más alto entre quienes tienen entre 41-50 años de edad y entre quienes tienen entre 11-15 años de antigüedad.

Por último, los resultados de esta investigación dieron a conocer la relación que existe entre el estrés laboral, el bienestar de los empleados y la eficacia organizacional resaltando así la importancia de tener planes de prevención e intervención en la gestión del estrés en el ámbito laboral.

Recomendaciones

En primera instancia se recomienda aplicar el plan de acción propuesto ya que si existe un bajo porcentaje de colaboradores que sufre un alto nivel de estrés por lo que es necesario aplicar el plan para evitar problemas a futuro más notorios en el desarrollo de las actividades de los trabajadores como la baja productividad, malas relaciones interpersonales, entre otros.

Se recomienda realizar evaluaciones periódicas de los niveles de estrés, ya que una detección temprana y en niveles bajos ayudara a poder implementar acciones que requerirán un menor costo hasta incluso una asesoría sin embargo si se deja pasar por alto lo más probable es que cuando se detecte no solo va ser elevado el costo de los planes de intervención sino la incidencia del estrés en los trabajadores va afectar directamente a la empresa y van a ser muy notorios. Además, el hacer estas evaluaciones es de gran apoyo para todos los trabajadores puesto que alimentara el sentido de pertenencia dentro de la empresa ya que se sentirán tomados en cuenta y que son importantes puesto que las personas día a día desempeñan diferentes roles tales como familiares, laborales, estudiantiles. En cualquiera de estos ámbitos no podemos gestionar nuestras emociones, acciones se reflejarán en las sintomatologías antes mencionadas en esta investigación y que la organización se preocupe de su bienestar es de gran valor para los trabajadores.

Este tipo de estudios se recomienda aplicar en cualquier tipo de empresa sin importar que tan grande o pequeña sea la misma ya que el estrés puede afectar al desempeño de cualquier trabajador de cualquier área y es necesario que se realice en las organizaciones para poder identificar lo antes posible cualquier anomalía indistintamente el ámbito en el que afecte el estrés de tal manera actuar con eficacia antes que se agrave.

Referencias

- Álvarez, L., y Espinoza, C. (2019). Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(24), 78-88.
<https://doi.org/10.31876/re.v3i24.426>
- Álvarez, M. (2007). Barrera del desempeño laboral. *Revista Ciencia y Cuidado*, 4(4), 63-71.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2534053>
- Barrio, J., García, R., 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>
- Capdevila, N., y Segundo, M. (2005). Estrés: causas, tipos y estrategias nutricionales. *Offarm: farmacia y sociedad*, 24(8), 96-104. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-13078580>
- Castro, M., Allar, A., Riquelme, C., Lobos, M., González, E. y Herrera G, (2021). Manejo de la ansiedad y el estrés: cómo sobrellevarlos a través de diferentes técnicas.
<https://revistas.udd.cl/index.php/confluencia/article/view/569>
- Condo, A., y Turpo, L. (2019). Factores laborales de la rotación de personal externa en la empresa El Tablón Food Center EIRL. Arequipa, 2018.
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e4c42850-44b7-4373-8eeb-720252010c1d/content>
- Cortés, B., Hernández, P., y Rivas, P. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en*

Competitividad Organizacional, (7), 8. <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>

De la Peña, N. (2015). Necesidades Humanas.

http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/793/2/2005_eco_necesidades%20humanas.pdf

Del Hoyo, M. (2018). Estrés laboral: guía. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.

<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

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

Godoy, L., Rossignoli, M., Delfino, P., García, N., y Umeoka, E. (2018). Comprehensive overview on stress neurobiology: Basic concepts and clinical implications. *Front Behav Neurosci*. <https://doi.org/10.3389/fnbeh.2018.00127>

Guasma, O. (2014). El Estrés Laboral como Síntoma de una Empresa. *Cochabamba, Bolivia*, 40. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>

Guerrero, E., y Rubio, J. (2005). Estrategias de prevención e intervención del “burnout” en el ámbito educativo. *Salud mental*, 28(5), 27-33.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252005000500027

Herrera. C., Coria. A., Muñoz, D., Graillet. O., Aranda, E., Rojas, F., Hernández, M., Nafissa, I. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud.

[https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8\(17\)220617.pdf](https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8(17)220617.pdf)

IMSS. (2017). Estrés laboral y sus repercusiones en la productividad. Estado de México:

CRESTCAP. <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Ivancevich, M., y Matteson, T. (1992). Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial. In *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial* (pp. 267-267).

<https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475>

Iniesta, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. *Edición: Sans Growing Brands, Barcelona, España.*

http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_Manejo_Estres/GuiaManejoEstres.pdf

Martínez, M. (2019). Repercusiones del estrés laboral.

<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/5695/1/MARTINEZ%20MOROTE%2c%20MARIANA%20TFM.pdf>

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?pid=S3020-11602019000300004&script=sci_abstract&lng=en

Mejía, M. (2020). Propuesta de taller de manejo de estrés para docentes de educación básica nivel primaria.

https://ade.edugem.gob.mx/bitstream/handle/acervodigitaledu/61830/MAMSDFORM66_Propuesta%20de%20Taller%20de%20Manejo%20de%20Estr%C3%A9s.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nabinés, R., Martín, R., Olivé, V., y Valdés, M. (2016) Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*; 146(8): 359–366.

<https://doi.org/10.1016/j.medcli.2015.11.023>

Noguera Mena, H. (2021). Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (40).

<http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i40.43713>

Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3).

[http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)

Palacios, J. (2016). Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral.

http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf

Regueiro A. (2020) ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta? [Internet]. España: Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga.

<https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>

Ruiz, D., Gómez, S., Rivera, V., Cárdenas, H., y Mora, H. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia & Negocios*, 9(2), 169-182.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560875871009>

Santos, M., Cedeño, J., Cantos, E., y Cevallos, C. (2023). Doble presencia: laboral-familiar, un factor de riesgo en trabajadores de una pesquera en Manta. *RECIAMUC*, 7(1 (esp)), 39-

47. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1.esp\).enero.2023.39-47](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1.esp).enero.2023.39-47)

Spielberger, D., y Vagg, P. (2010). Cuestionario de estrés laboral. *CD Spielberger, & PR Vagg, Cuestionario de estrés laboral*, 20-21.

https://selcap.cl/wpcontent/uploads/2019/11/JSS_Extracto_Manual.pdf

Tamayo, C., Pocomá, J., L., y Chambi, I. (2015). Relación entre estrés y hábito de fumar en personal de salud, ciudad de La Paz Bolivia, 2014. *Cuadernos Hospital de Clínicas*, 56(1), 27-35. http://www.scielo.org.bo/pdf/chc/v56n1/v56n1_a04.pdf

Zúñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 115-120.

<http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

Anexos

Anexo 1: Escala de Apreciación del Estrés Socio-Laboral (EAE-S)

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. Dependier 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. Período 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.

Anexo 2: Hoja de Respuesta

Nº 202

E A E
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 innmercido" 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 =

Puntuaciones en Intensidad
 A = _____
 Total = Centil =

Copyright © 1992 by TEA Ediciones, S.A. - Edita: TEA Ediciones, S.A.; Fray Bernardino de Sahagún, 24; 28036 MADRID. - Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados. - Este ejemplar está impreso en tinta azul. Si la presentación o el color es una reproducción ilegal. En beneficio de la profesión y en el seno propio, NO LA UTILICE - Printed in Spain. Impreso en España por Aguirre Campano, Daganzo, 15 dpto.; 28002 MADRID - Madrid, España. M. - 10000 - 1000



Anexo 3: 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 68 | 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 |
| Med. | 51,5 | 60,8 | 57,7 | 46,2 | Med. |
| D.t. | 16,3 | 14,7 | 15,6 | 13,8 | D.t. |