



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

**Universidad del Azuay**

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

**Escuela de Psicología Organizacional**

**MEDICIÓN DEL NIVEL DEL ESTRÉS  
LABORAL EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA  
MUNICIPAL DE ASEO DE CUENCA (EMAC).**

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

**Autoras:**

**Karla Lliguisaca Morales.; Michelle Vinueza Merchán.**

**Directora:**

**Mgst. Alexandra Bueno Pacheco**

**Cuenca – Ecuador**

**2019**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios por permitirme llegar a este momento de mi vida que lo considero un logro importante, ya que con fe, fortaleza y tenacidad he logrado culminar este camino de vida universitaria.

Agradezco con todo mi cariño y dedico esta tesis a mi padre, ya que supo formarme con buenos hábitos, valores y sobre todo estuvo ahí para apoyarme en todo momento.

A mi madre ya que se encuentra lejos pero siempre estuvo apoyándome y dándome sus consejos para salir adelante.

De igual manera a mi tía que desempeñó el papel de una madre para mí, ya que sus consejos ayudaron y formaron a una persona que nunca debe rendirse y siempre mirar hacia futuro.

Por último, y no menos importante, al compañero de mi vida, que fue eso quien apoyó, levantó e impulsó para culminar mi carrera.

Con todo mi cariño y respeto esta tesis va dedicada para ustedes que han sido el pilar fundamental de mi vida.

*Karla Lliguisaca Morales*

## **DEDICATORIA**

Este proyecto que determina una etapa más en mi vida se la dedico con todo el amor a mi mamá, por haberme apoyado en cada instante y de esta manera enseñarme a lograr las metas que me propongo sin el miedo al fracaso.

De igual manera se la dedico a mi hermano, por ser una parte fundamental de este logro, por sus consejos y su apoyo incondicional.

*Michelle Vinueza Merchán.*

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento enorme para la Mstr. Alexandra Bueno quien fue una guía, que con su dedicación y paciencia apoyó para la realización de esta investigación.

Un grato agradecimiento también a todos los profesores de la Escuela de Psicología Organizacional por sembrar a lo largo de nuestra carrera sus enseñanzas que sin duda será necesario para desarrollarnos en la vida profesional.

A nuestro tribunal, Mstr. Mario Moyano y Mstr. Paulina Cueva, por todos sus aportes para lograr culminar este trabajo.

Infinitamente gracias por todas sus colaboraciones.

*Karla Lliguisaca y Michelle Vinueza*

## RESUMEN

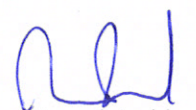
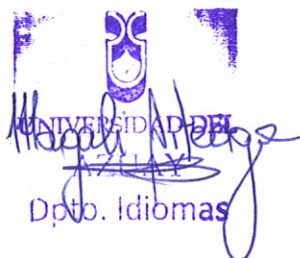
La presente investigación se desarrolló con el objetivo principal de estudiar el Estrés Laboral en el personal Administrativo de la Empresa Municipal de Aseo de Cuenca EMAC. Para ello se tomó como muestra a 50 empleados. Se propuso una investigación cuantitativa, descriptiva y trasversal, teniendo como instrumento de investigación el Cuestionario de Estrés Laboral JSS y un cuestionario de datos sociodemográficos. En los resultados se obtuvo que, en cuanto al índice de estrés laboral, un 54% de la muestra tiene presencia de estrés en un nivel medianamente alto y alto, con una frecuencia y severidad de la misma intensidad. En el índice de presión laboral, el 50% de la muestra reporta alto o medianamente alto nivel de presión, igualmente en severidad y frecuencia alta. Finalmente el índice de apoyo de la organización, el 54% de los participantes afirma la ausencia de apoyo o apoyo inadecuado. En base a estos resultados, se propondrá un plan de intervención, donde se pueda garantizar a los trabajadores una mejor calidad de vida laboral, reducir los riesgos de estrés laboral que puedan sufrir y por supuesto preservar su salud integral.

**Palabras claves:** estrés laboral, presión laboral, apoyo de la organización, Plan de intervención

## ABSTRACT

The present investigation was developed to study work stress in the administrative personnel of the Empresa Municipal de Aseo de Cuenca EMAC. For this, 50 employees were sampled. A quantitative, descriptive and transversal research was proposed, having the JSS, Job Stress Survey, and a sociodemographic data questionnaire as research instruments. The results showed that 54% of the sample had a moderate and high level of stress in terms of the work stress index with a frequency and severity of the same intensity. In the labor pressure index, 50% of the sample reported a high or moderate level of pressure, equally in severity and high frequency. Finally, 54% of the participants affirm the absence or inadequate support in the organization's support index. Based on these results, an intervention plan was proposed to guarantee workers a better quality of work life, reduce the risks of work stress they may suffer and preserve their overall health.

**Keywords:** work stress, work pressure, support of the organization, intervention plan.



Translated by  
Ing. Paúl Arpi

## ÍNDICE

### Índice de contenidos

|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO 1 .....   | 1  |
| 1. ESTRÉS.....   | 1  |
| 1.1. Estrés.....   | 4  |
| 1.2. Tipos de estrés .....   | 5  |
| 1.3. Estrés laboral.....   | 6  |
| 1.4. Fases de reacción al estrés .....   | 7  |
| 1.5. Causas de estrés laboral .....  | 8  |
| 1.6. Síntomas de estrés laboral.....   | 10 |
| CAPÍTULO 2 .....   | 12 |
| 2.INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE ESTRÉS LABORAL .....                                    | 12 |
| CAPITULO 3 .....   | 18 |
| 3.METODOLOGIA.....   | 18 |
| 3.1. Tipo de Investigación .....   | 18 |
| 3.2. Población .....   | 18 |
| 3.3. Instrumentos .....  | 19 |
| CAPITULO 4 .....   | 23 |
| 4. RESULTADOS .....  | 23 |
| 4.1. Datos sociodemográficos.....  | 23 |
| 4.2. Estrés laboral según cuestionario JSS .....   | 24 |
| 4.2.1. Índice de estrés laboral (JS-X).....  | 24 |
| 4.2.2. Severidad y frecuencia del estrés laboral (JS-S) .....                            | 25 |
| 4.2.3. Presión laboral .....   | 25 |
| 4.2.3.1. Índice de presión laboral (JP-X).....   | 25 |
| 4.2.3.2. Severidad y frecuencia de presión laboral (JP-S).....                           | 26 |
| 4.2.4. Falta de apoyo de la organización .....   | 26 |
| 4.2.4.1. Índice de falta de apoyo de la organización (LS-X).....                         | 26 |
| 4.2.4.2. Severidad y frecuencia de la falta de apoyo de la organización (LS-S)....       | 27 |
| 4.2.5. Comparación de resultados: Estrés Laboral, Presión Laboral y Falta de Apoyo ..... | 28 |
| 4.2.6. Índice de estrés laboral según variables sociodemográficos. ....                  | 29 |
| 4.2.6.1. Sexo .....  | 29 |
| 4.2.6.2. Edad.....   | 31 |
| 4.2.6.3. Puesto de trabajo.....  | 32 |

|   |    |
|---|----|
| CAPITULO 5 .....  | 34 |
| 5.PROPOSTA PARA REDUCIR EL NIVEL DE ESTRÉS DE LA EMPRESA EMAC EP .....      | 34 |
| 5.1. Presentación .....   | 34 |
| 5.2. Objetivos .....  | 35 |
| 5.3. Plan de intervención terciaria con enfoque integrativo: sesiones ..... | 35 |
| CAPITULO 6 .....  | 42 |
| 6.DISCUSIÓN .....   | 42 |
| CONCLUSIONES .....  | 46 |
| RECOMENDACIONES .....   | 48 |
| BIBLIOGRAFÍA .....  | 49 |
| ANEXOS .....  | 52 |

## Índice de tablas y figuras

### Tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Intervención .....   | 13 |
| Tabla 2 Técnicas para tratar el estrés laboral en la organización .....  | 23 |
| Tabla 3 Sexo, edad y puesto de trabajo .....   | 25 |
| Tabla 4 Severidad y frecuencia del Estrés Laboral .....  | 26 |
| Tabla 5 Severidad y frecuencia de presión laboral JP-S .....   | 27 |
| Tabla 6 Severidad y frecuencia de falta de apoyo en la organización LS-S .....                                       | 29 |
| Tabla 7 Índice de estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo por sexo .....                                    | 30 |
| Tabla 8 Índice de estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo por parte de la organización según edad .....     | 31 |
| Tabla 9 T Student para estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo por edad .....                               | 32 |
| Tabla 10 Índice de estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo de la organización según puesto de trabajo ..... | 32 |
| Tabla 11 T Student para estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo por puesto de trabajo .....                 | 33 |
| Tabla 12. Sesión 1: Introducción .....   | 36 |
| Tabla 13. Sesión 2: Técnicas Generales .....   | 37 |
| Tabla 14. Sesión 3: Técnicas Cognitivas .....  | 38 |
| Tabla 15. Sesión 4: Técnicas Fisiológicas .....  | 38 |
| Tabla 16. Sesión 5: Técnicas Conductuales .....  | 39 |
| Tabla 17.Sesión 6: Pausa activa y afrontamiento .....  | 40 |
| Tabla 18. Sesión 7: Aporte de la organización .....  | 41 |



## **Figuras**

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Índice de estrés laboral JS-X.....                    | 24 |
| Figura 2 Índice de Presión Laboral JPX.....                    | 25 |
| Figura 3 Índice de falta de apoyo en la organización LS-X..... | 26 |
| Figura 4 Comparación de resultados .....                       | 28 |

## **Índice de anexos**

|   |    |
|---|----|
| Anexo 1. Situaciones estresantes relacionadas con el trabajo..... | 52 |
| Anexo 2. Perfil JSS.....  | 57 |

## **Introducción**

En el año 1981, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) hizo hincapié en la problemática del estrés laboral, señalando que el contexto laboral puede representar un factor capaz de afectar la salud de los trabajadores en su cotidiano desempeño de las tareas del puesto. Años después, la Organización Mundial de la Salud (OMT, 2004) todavía insistía en ello, señalando que “el estrés laboral compromete la salud fisiológica y psicológica, una persona que trabaja en un entorno estresante, tiende a enfermarse con mayor frecuencia, se muestra desmotivado y es menos productivo” (p. 1).

En este sentido, el estrés laboral es una realidad que atañe a la salud ocupacional, la seguridad laboral y la psicología organizacional, puesto que afecta a la salud física y mental de los empleados que se ven influenciados y afectados por las características del puesto de trabajo y entornos que son cada vez más exigentes, que exponen a los trabajadores a cumplir exigencias y presiones del mercado laboral, llevándolos a acumular presión. Siendo así, el estrés laboral constituye el inicio de una variedad de situaciones (afecciones a la salud, absentismo laboral, accidentes laborales, consumo de estupefacientes, entre otros), que van en cadena impactando al trabajador en su desempeño.

Por otra parte, estos problemas no solo afectan al empleado, sino que además suponen costes evidentes para las empresas, como, por ejemplo, el aumento significativo de las solicitudes de incapacidad debido a disfunciones psicológicas o problemas graves de salud presentados por los empleados.

De ahí que, el estrés en el trabajo es una problemática que puede desencadenar el desgaste profesional, por lo que, teniendo en cuenta estos antecedentes, esta investigación plantea la necesidad de evaluar la problemática del estrés laboral en los trabajadores de la empresa EMAC, con la finalidad de estudiar la prevalencia del estrés laboral, los factores asociados y sus efectos, a partir de lo cual, se puedan emprender soluciones planteando propuestas desde el campo de la Psicología Organizacional, mediante esta investigación.

Por otra parte, mediante la participación de las prácticas pre-profesionales, se presentó el interés de centrar este estudio dentro las organizaciones, de tal manera que permita un mejor accionar, para evaluar, analizar y recomendar, normas y procedimientos

heurísticos, para lograr un clima laboral saludable y lograr un desempeño laboral efectivo para las organizaciones. Por lo que, se consideró un aporte importante llevar a cabo una investigación sobre el tema: Medición del nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Empresa Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC).

El objetivo general fue determinar el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Empresa Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC) a fin de elaborar una propuesta de mejora. Mientras que, los objetivos específicos fueron: a) determinar el índice de estrés laboral que experimentan los trabajadores; b) determinar el nivel de severidad percibida (intensidad) con que los trabajadores experimentan el estrés laboral; c) establecer la frecuencia con que ocurren las diferentes fuentes genéricas de estrés laboral a las que se encuentran expuestos los trabajadores; y, d) elaborar una propuesta de mejora enfocada en la prevención del estrés laboral en el área administrativa.

La investigación se compone de un diseño de investigación No Experimental, con enfoque metodológico Cuantitativo, tipo de investigación Transversal y de alcance Descriptivo. Además, se trata de una Investigación Propositiva, puesto que, parte del reconocimiento de una problemática que repercute en el grupo investigado, para plantear propuestas alternativas que den solución a los problemas encontrados, en este caso, mejorar la situación de los empleados que ya presentan síntomas de estrés laboral. La muestra de estudio estuvo conformada por 50 empleados del área administrativa de la Empresa EMAC. Como instrumento de investigación se aplicó el Cuestionario de Job Stress Survey (JSS) de Charles Spielberger (1994), que evalúa la severidad percibida (intensidad) y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas de estrés laboral a las que se encuentran expuestos los empleados.

El informe final se presenta en cinco capítulos: el primer capítulo expone el fundamento teórico-conceptual en torno al estrés y el estrés laboral, junto con sus respectivas causas y consecuencias; en el capítulo dos, se presentan las alternativas de intervención sobre el estrés laboral propuestas por la literatura; el capítulo tres presenta el proceso metodológico de la investigación; mientras que, el capítulo cuatro contiene los resultados obtenidos, expresados en estadística descriptiva y correlacional, de acuerdo a datos procesados en el software IBM SPSS 22; finalmente, el capítulo cinco, recoge la propuesta diseñada con base en los resultados encontrados, en la cual se plantea la aplicación de una intervención terciaria con enfoque integrativo.

# CAPÍTULO 1

## 1. ESTRÉS

El término *estrés*, según explica Bittar (2008), es el resultado de un anglicismo cuyo origen es la palabra inglesa *stress*, que, traída al castellano, significa *fatiga o tensión*. El estrés laboral suele confundirse con *burnout*, por lo que, resulta necesario iniciar por marcar la diferencia entre estos dos conceptos.

De acuerdo con El-Sahili (2011), mientras el estrés laboral es la sobre-implicación del individuo y agotamiento físico que puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas, pero consecuencias devastadoras en altos niveles.

El burnout, en cambio, es la falta de implicación y el agotamiento psíquico que sólo tiene efectos negativos, puesto que se presentan niveles de agotamiento, frustración, tensión, etc. En niveles superiores que sobrecargan las capacidades del ser humano, es “un estrés laboral que se manifiesta de carácter persistente en las diferentes situaciones de trabajo” (Cirera, Aparecida, Rueda y Ferraz, 2012, p. 68).

De manera que, tomando en cuenta estas dos definiciones, se puede señalar que el estrés laboral podría llegar a presentarse en niveles superiores y alterar gravemente la salud de un trabajador, llegando a convertirse en burnout, el cual vendría a ser una manifestación de estrés crónico; de ahí que, es necesario atender las situaciones de estrés laboral a tiempo, pero, para ello, es fundamental empezar por conocer ¿qué es el estrés laboral, qué implica, cuáles son los factores detonantes?, pues solo basados en el conocimiento, se pueden tomar acciones oportunas.

El estrés, según Trianes (2003) “es la reacción ante un estímulo y tiene que ver con la relación entre el individuo y el ambiente, cuando este último es percibido como una amenaza que pone en peligro su bienestar” (p. 22); mientras que, García (2016) lo plantea como un conjunto de reacciones que “van preparando al organismo para luchar contra situaciones que elevan su tensión, vinculando al sistema nervioso y endocrino dando lugar a la respuesta de estrés” (p. 32).

Puesto a estas definiciones como refiere Trianes (2003) y García (2016), el estrés es una reacción que da como resultado, el desajuste entre persona –ambiente provocando una tensión en el ser humano atentando a su bienestar.

Si bien es cierto el estrés es una reacción normal del cuerpo, que puede ser sana porque ayuda a afrontar las situaciones diversas de la vida, pero el estrés se convierte en un problema cuando se mantiene por mucho tiempo y empieza a perjudicar a la persona. Pero, “en niveles altos la presión laboral que sufren los trabajadores, potencia la aparición y desarrollo del estrés laboral, es una pandemia del mundo actual que impacta en su bienestar psicológico y calidad de vida” (Durán 2010, p. 73).

A pesar de tener estos efectos perjudiciales, el estudio sobre el impacto que tiene el estrés laboral en los trabajadores y, consecuentemente en las organizaciones, ha sido bastante abandonado, al menos por parte de los organismos internacionales encargados de velar por la salud en el trabajo, como la Organización Mundial de la Salud (OMS) o la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Tal es el caso que, de acuerdo con la literatura que se dispone en diferentes fuentes bibliográficas, es recurrente mencionar el último señalamiento de la OMS en el año 2000, en que reconoce el estrés laboral como un factor de riesgo laboral con capacidad de afectar la salud mental y física del trabajador; mientras que en el año 2004 esta organización emitió un informe en el cual se reconoce que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores. Sin embargo, han transcurrido ya más de diez años en que esta organización no ha publicado estudios al respecto, que permitan conocer cómo ha avanzado esta problemática en tiempos actuales.

En el año 2016, al celebrarse el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, la OIT junto con la OMS emitieron un nuevo informe en el que manifiesta al Estrés laboral como un reto colectivo para todos, en el que se reconoce y destaca que no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo; por otra parte, mediante investigaciones realizadas en América y otras regiones indican que es un problema latente (Organización Mundial de la Salud, 2016).

Según este informe, se menciona, además:

La mayor parte de las investigaciones en este ámbito se ha realizado en Europa y América del Norte, y en general en los países desarrollados, y en menor medida en la región de Asia y el Pacífico y en América Latina, mientras que en África y los países árabes es limitada. (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 8)

Frente a esta realidad, la Organización Internacional del Trabajo ya en el año 2013 ha señalado que con las enfermedades profesionales y los accidentes laborales se producen una pérdida de 2,8 billones de dólares anuales, siendo el cansancio físico y mental factores manifestantes para que esto ocurra.

Otros estudios, como el de la organización Health and Safety Executive (2014) señalan que en el Reino Unido aproximadamente 91 000 nuevos casos son ocasionados en su mayoría por el estrés.

En el caso específico de trabajadores que desempeñan cargos administrativos, un estudio realizado por Acosta, Correa, Mendoza y Ricardo (2013) con 20 trabajadores del área administrativa, muestra que el mayor nivel de estrés se debe a la exigencia y cantidad de trabajo que desempeñan; si bien es cierto los trabajadores necesitan largos periodos de tiempo y altos requerimientos en su concentración para la realizar su trabajo.

Teniendo en cuenta los datos antes mencionados, el seguimiento de las prácticas y entornos laborales hoy en día han sido motivo de preocupación y análisis en el ámbito de la Salud Ocupacional y la Psicología Organizacional, tanto desde el punto de vista de la administración con un enfoque hacia la eficiencia, que busca una mejor adaptación de los trabajadores a su puesto para garantizar mayor y mejor rendimiento y productividad; así como, desde el punto de vista crítico de la salud, que cuestiona las condiciones de trabajo y promueve mecanismos, o estrategias organizacionales, desde la ergonomía del trabajo, para proveer un entorno laboral más saludable que ayude a reducir estos casos de estrés laboral, previniendo, a tiempo, posibles enfermedades devastadoras (Acosta, Correa, Mendoza y Ricardo, 2013).

En general, de acuerdo a varias definiciones, el estrés es un estímulo que hace frente a las actividades cotidianas, es por esto que es natural sentir cierto nivel de estrés día a día, pero cuando este se manifiesta de manera exagerada a los niveles de tolerancia en nuestro cuerpo, ya es un problema, es por esto que es muy importante conocer y tomar medidas necesarias cuando sucede y así evitar patologías físicas y psicológicas.

## 1.1. Estrés

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2016), Hans Selye utilizó el término estrés para definirlo en términos biológicos como una reacción inespecífica del cuerpo a cualquier manifestación de cambio. Arrojando como tal su estudio del estrés en funciones cerebrales y definiendo los factores estresantes como una respuesta fisiológica a circunstancias desencadenantes que ocurren en el organismo para distinguir así un estímulo de la respuesta.

Desde una definición biológica plantea que el estrés está compuesto por un conjunto de reacciones que van preparando al organismo para luchar o huir de situaciones que elevan su tensión: “cuando el cerebro considera que un acontecimiento es amenazante envía una señal al sistema nervioso y endocrino para que produzcan y liberen hormonas que incentivan la actividad de los órganos, dando lugar a la respuesta de estrés” (García, 2018, p. 32).

Mientras que, desde el punto de vista psicológico, Trianes (2003) señala que el estrés “es la reacción ante un estímulo y tiene que ver con la relación entre el individuo y el ambiente, cuando este último es percibido como una amenaza que pone en peligro su bienestar” (p. 22); por lo cual, no todas las personas presentan estrés ni reaccionan igual ante los mismos estímulos. Además, “el estrés puede referirse a una condición negativa o una condición positiva que responda a un factor estresante y que pueda tener un impacto en la salud mental o física y en el bienestar de una persona” (OMS, 2016, p. 2).

De manera que, tomando en cuenta los aportes antes mencionados, se puede sintetizar que el estrés es una respuesta normal que el organismo de una persona presenta generalmente frente a momentos de ansiedad, pudiendo, en ocasiones, ayudar como mecanismo de supervivencia y defensa ante el peligro; pero también puede representar un problema cuando impacta fuertemente a la persona e influye en la vida cotidiana, repercutiendo negativamente en su salud física o psicológica.

## 1.2. Tipos de estrés

De acuerdo con la Asociación Americana de Psicología (2014) el estrés, considerando la intensidad, periodicidad y permanencia a la que una persona se ha visto expuesta, puede ser de tres tipos: agudo, episódico, crónico:

El estrés agudo, considerado también como la primera fase o manifestación de estrés, se presenta de manera inmediata e intensa debido a presiones del ambiente o ideas de peligro que tiene el individuo; sus consecuencias pueden presentar como estimulantes para enfrentar situaciones de amenaza, pero también puede resultar agotador si se presentan de manera prolongada o repetitiva.

El estrés episódico, este se presenta por períodos, generalmente en personas que perciben de forma más aguda los estresores; como consecuencia puede desencadenar en situaciones de brusquedad, hostilidad e irritabilidad.

El tercer, y último, tipo de estrés que identifica la Asociación Americana de Psicología (2014), es el estrés crónico, que se manifiesta por largos períodos sin que el individuo que lo experimenta encuentre solución; las consecuencias esta vez pueden ser devastadoras dados los altos niveles de tensión y frustración, estas pueden desencadenar enfermedades cardiovasculares, crisis nerviosas, e incluso el suicidio.

Por otra parte, el trabajo de la Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla (2013) establece que existen otros dos tipos de estrés: distrés y eutrés, estos, a diferencia de los tres tipos de estrés antes mencionados, se enfocan más en el efecto positivo o negativo que pueda tener una situación estresante en el individuo.

Con respecto al distrés, esta es la parte negativa del estrés y se presenta cuando el individuo no se siente capaz de hacer frente a una determinada situación, debido a que las demandas que exige dicha situación son demasiadas. Mientras que, el eutrés o eustrés, es el aspecto positivo del estrés o estrés positivo, se caracteriza porque permite al individuo adaptarse a los cambios y reaccionar de forma rápida ante los problemas y/o peligros que representa determinada situación. Sin embargo, se requiere tener cuidado porque si el eutrés se mantiene por un largo tiempo, se corre el riesgo de que se convierta en distrés.



De esta manera, se han revisado dos diferentes clasificaciones del estrés, pudiendo destacar que una situación de este tipo puede resultar una oportunidad para el individuo que lo experimenta, oportunidad porque, de ser positivo, le ayuda a tomar acciones que le permitan hacer frente a problemas que amenazan su bienestar, o su desempeño y rendimiento, en el caso de entornos laborales; pero que, al darse en altos niveles, puede superar la capacidad de acción del individuo, estancándolo en un problema, llevándolo a la frustración y desencadenar en enfermedades que provocan ausentismo en el trabajo, bajo rendimiento, pérdida de atención a las tareas laborales, enfermedad, entre otros resultados negativos.

### **1.3. Estrés laboral**

Una definición generalizada del estrés laboral, es el establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004): “el estrés laboral es 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).

En la actualidad, producto de la globalización que se vive en todo el mundo, y en todas las áreas, no es extraño que los trabajadores presenten problemas resultantes de los niveles altos de presión a los que se ven sometidos para cumplir las exigencias que hoy imponen las diferentes organizaciones para cumplir retos globalizadores que permitan hacer frente a la competencia.

Así, los nuevos sistemas de organización fundamentados en una dirección pretenden elevar la eficiencia de los trabajadores, lo que implica cambios que pueden favorecer el bienestar laboral y la salud de los trabajadores, y consecuentemente la eficacia y eficiencia de las organizaciones. Sobre esto, Peiró y Rodríguez (2008), explican que el estrés laboral es producto de “la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para la salud” (p. 68). En este sentido, el estrés laboral está vinculado a eventos de tensión que se producen en el ambiente de trabajo donde se exigen niveles mayores a las capacidades, recursos y/o necesidades del trabajador.

Si bien, las situaciones de estrés en el área laboral son comunes en tiempos actuales, esto no significa que sea normal, al contrario, el estrés es un problema de salud preocupante que requiere de atención prioritaria.

Al respecto, la misma Organización Mundial de la Salud (2016) indica que “puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales” (párr. 2). A esto, Durán (2010) agrega que la presión laboral que sufren los trabajadores, potencia “la aparición y desarrollo del estrés laboral es una pandemia del mundo actual que impacta en su bienestar psicológico y calidad de vida” (p. 73).

#### **1.4. Fases de reacción al estrés**

El estrés, de acuerdo con Fernández (2010), se presenta en tres fases:

- 1- Reacción de alarma: en esta primera fase el organismo se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas que logran aumentar su energía de manera tal que pueda escapar rápidamente del peligro si es necesario. Muestras de esto son: los dolores de cabeza, alteraciones en el sueño, sudoración.
- 2- Estado de resistencia: en esta segunda fase las glándulas del estrés presentan síntomas de fatiga al no poder solucionar el conflicto que provoca una amenaza al organismo. Muestras de esto son: el aumento del ritmo cardíaco, hipertensión.
- 3- Fase de agotamiento: en esta tercera fase se presenta una importante pérdida de la capacidad fisiológica ante la exposición prolongada a una situación estresante. Muestras de ello son: la angustia permanente, depresión, úlceras y otras alteraciones psicosomáticas (Fernández, 2010).

Estas tres fases coinciden con lo expuesto por Arias (2012), quien indica que en la fase de alarma el estresor impacta en el individuo desencadenando la movilización de sus recursos personales; en la segunda fase de resistencia, la persona que padece estrés se esfuerza por sobreponerse ante esta situación de modo que su nivel de energía se incrementa, pudiendo darse el estrés como un factor positivo o beneficioso porque actúa como motivador de la conducta del individuo para hacer frente a la situación estresante; pero, de otra forma, podría darse como factor negativo cuando los recursos del individuo no son suficientes para sobreponerse, pasando así, a la tercera fase de agotamiento, en la cual desciende el nivel de energía y el estrés sobrepasa los esfuerzos de la persona que se resiste, haciéndose manifiestos diversos síntomas psicosomáticos como diabetes mellitus, la artritis, la hipertensión, la cardiopatía coronaria, la gastritis, las úlceras pépticas y otras.

## 1.5. Causas de estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), identifica dos enfoques, o dos fuentes que pueden ser causantes de estrés laboral: la primera es el entorno laboral, es decir, las relaciones interpersonales con los compañeros, el entorno social que compone al puesto de trabajo, el estado personal, etc.; el segundo, el contexto del trabajo, esto es, todo aquello que tiene que ver con las características del puesto de trabajo como tal.

En cuanto al entorno laboral, la OMS (2004), señala que, los factores causantes de estrés pueden ser: la perspectiva profesional y el salario que pueden provocar inseguridad laboral, actividad o cargo poco valorado socialmente, poco estímulo debido al bajo salario, sistemas de evaluación de rendimiento injustos; el papel del trabajador dentro de la organización como tener a cargo a otras personas, encargarse de resolver problemas o quejas de los clientes; las relaciones interpersonales, siendo algunas causas: malas relaciones con los compañeros, acoso o abuso por parte de los compañeros “mobbing”, un trabajo que implique estar aislado o en solitario; la cultura organizacional también puede tener factores estresores como, por ejemplo, una mala comunicación, liderazgo inadecuado; y, finalmente, factores indirectos al entorno laboral, pero que tienen influencia en la generación del estrés, como, las exigencias contrapuestas entre la vida laboral y familiar, horarios extensos que impiden compartir con su familia, falta de apoyo de la familia respecto a las exigencias laborales, falta de apoyo o comprensión de la organización con respecto a los problemas familiares.

Con respecto al contexto del trabajo, la OMS (2004), señala que los causantes de estrés pueden ser: las características de puestos con tareas monótonas, aburridas y triviales, tareas desagradables, el volumen y ritmo de un trabajo excesivo, o pudiera ser también que el trabajo no requiera mucha actividad llevando al aburrimiento y monotonía, trabajos con plazos de entrega cortos y estrictos, horarios de trabajo inflexibles, jornadas muy largas o fuera del horario normal, sistema de trabajo por turnos, trabajos nocturnos que interrumpen el ciclo de sueño, escasa participación en la toma de decisiones.

Por su parte, Bittar (2008) identifica tres grupos de factores que pueden ser causantes de situaciones de estrés en lo laboral:

a) Factores de riesgo a nivel organizacional (estructura jerárquica y rígida de la organización, exceso de burocracia, relaciones conflictivas en la organización);

b) Factores de riesgo relativos al puesto de trabajo (sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente, carga emocional excesiva, insatisfacción en el trabajo),

c) Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales (trato con los usuarios difíciles o problemáticos, relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios).

Mientras que, otra clasificación de los factores estresantes es la planteada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2016), el cual indica que estos pueden ser de tres tipos:

a) Psicosociales (mentales y sociales). Son “el resultado de una interacción entre el comportamiento social y la manera en que los sentidos y la mente interpretan esos comportamientos” (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2016, p. 12).

b) Bioecológicos (función orgánica y medio ambiental.) Son “aquellos que se originan de cualquier actividad derivada de las funciones normales y anormales del organismo y aquellos que surgen desde el ambiente físico” (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2016, p. 13) Estas pueden ser enfermedades virales, sustancias tóxicas, actividades físicas demandantes, condiciones del medio ambiente que generan estrés como el calor, frío excesivo, ruido, contaminación.

c) Personalidad (manejo de ansiedad/distrés.) Finalmente, los factores de la personalidad son “se originan desde la dinámica del propio individuo, la percepción de sí mismo y el significado que le asigna a las situaciones estresantes” (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2016, p. 13), por lo que hay personalidad más o menos propensas al estrés.

Si bien, se presentan tres clasificaciones distintas, se puede observar que, en general, los autores concuerdan en que los factores detonantes del estrés laboral pueden originarse al interior del trabajo como verse influido por el exterior; es decir, que el trabajador puede verse alienado por situaciones o problemas personales que influyen en su bienestar y rendimiento laboral, o bien, pueden deberse a factores exteriores que

escapan a su control, como la cultura organizacional, las exigencias de la empresa, el entorno social, entre otros.

## **1.6. Síntomas de estrés laboral**

El estrés laboral, con base a lo estudiado anteriormente, tiene efecto en su rendimiento y desempeño laboral, pero no se puede olvidar que surge como una consecuencia desencadenante de la acumulación de estrés que ha ido afectando al trabajador en su salud física y psicológica.

Entre los síntomas más comunes, de acuerdo con Durán (2010), a nivel emocional negativo se puede presentar ansiedad, depresión, inseguridad, apatía, agotamiento; y, en el nivel cognitivo se presenta la disminución de la atención, dificultad de concentración, dificultades para hablar y comunicarse, y frecuentes olvidos.

Mientras tanto Gómez y Corral (2009) mencionan otra clasificación de síntomas psicológicos que aparecen como efecto de exposición a situaciones de estrés laboral. Estos se clasifican en:

a) síntomas emocionales (ansiedad/depresión, inseguridad, apatía/pasividad, agotamiento, frustración);

b) síntomas cognitivos (disminución de la atención, dificultad de concentración, dificultades en el habla, olvidos frecuentes);

c) comportamiento (trastornos del apetito, insomnio, abuso de drogas y otras manifestaciones comportamentales de la ansiedad).

Amutio (2004), menciona que luego, como consecuencia de estas experimentaciones de cambio en el sistema emocional y como respuesta a las altas demandas del medio, aparecen de la mano cambios fisiológicos amenazantes para su bienestar personal, laboral y social. Estos involucran un desajuste cuando el individuo no cuenta con las habilidades o recursos para manejar las situaciones de estrés pues no tiene control de ellas; y, aunque las tuviera, las exigencias y situaciones laborales resultan incongruentes con estas capacidades de control porque alteran las expectativas del trabajador, generando desmotivación para hacer sus tareas laborales, o incluso para asistir al trabajo.

En consiguiente los efectos fisiológicos dentro del estrés laboral pueden causar trastornos digestivos como: náuseas, vómitos, colon irritable, gastroenteritis, entre otros. Las personas con estrés no duermen bien ni duermen las horas necesarias, no se alimentan bien, tienden a abusar de la bebida, el cigarrillo, las medicinas e incluso de las drogas. Además de todo ello, el estrés genera trastornos inmunológicos que alteran la capacidad de respuesta del sistema inmune para hacer frente a los síntomas del estrés, haciendo que el trabajador sea mucho más propenso a enfermarse (Gómez & Corral, 2009).

De esta manera, se puede tener una idea de las diversas formas en que se puede identificar si un trabajador está experimentando situaciones de estrés, lo que es importante para el personal encargado del área de Talento Humano o de salud de las organizaciones, y de esta manera puedan mantenerse alertas mediante los permisos de enfermedad que presentan los trabajadores, y así, tomar medidas, puesto que hay que tener en cuenta que algunas veces los trabajadores, por temor a poner en riesgo su trabajo, no expresan su malestar con respecto a su trabajo.

## CAPÍTULO 2

### 2. INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE ESTRÉS LABORAL

De acuerdo con Blanch, Espuny, Gala y Martín (2008), desde la psicología organizativa, existen dos modelos para tratar situaciones de estrés laboral: modelos de prevención y modelos de intervención, los cuales, son parte alternativos y en parte complementarios:

Son alternativos en la medida en que una prevención primaria eficaz haría absolutamente innecesaria la intervención en crisis, y son complementarios en dos sentidos principales: en primer lugar, porque no siempre funciona la prevención primaria del estrés laboral, por lo que se hace urgente una intervención en crisis para evitar el mal mayor de la intervención terciaria, cuando la patología puede haberse desarrollado y consolidado; y en segundo lugar, porque no todos los trastornos psicológicos derivados de experiencias de estrés psicosocial son igualmente prevenibles en la práctica (Blanch, Espuny, Gala y Martín, 2008, p. 123).

De acuerdo con el aporte anterior, la intervención se presenta en tres etapas: primaria, secundaria y terciaria.

La **prevención primaria** se aplica para determinar las causas del estrés laboral, tiene enfoque proactivo (orientada a evitar la irrupción de los estresores) y reactivo (procura reforzar las competencias y recursos de personas y grupos en situación de riesgo de experiencias estresantes); por lo tanto, se aplica antes de la emergencia del problema, con los siguientes objetivos: reducir la incidencia, debilitar el potencial estresor del ambiente, desactivar factores de riesgo, reforzar la capacidad de afrontamiento (Blanch, Espuny, Gala y Martín, 2008).

La **intervención secundaria** se aplica enfrente a la crisis, tiene enfoque activo (enfrenta los factores estresantes en el momento que se presentan); se aplica durante la irrupción del problema; se aplica con los siguientes objetivos: disminuir la prevalencia, detectar nuevos casos, restablecer el nivel habitual y reparar trastornos (Blanch, Espuny, Gala y Martín, 2008).

La **intervención terciaria** se aplica para minimizar los efectos, tiene un enfoque reactivo (reforzar las competencias y recursos de las personas y grupos que han presentado situaciones de estrés); se aplica después de la aparición del problema con los siguientes objetivos: minimizar el impacto, el deterioro patológico, reducir los síntomas, rehabilitar biopsicosocialmente a las personas afectadas (Blanch, Espuny, Gala y Martín, 2008).

De acuerdo con lo anterior, en el caso del presente estudio, se hace énfasis en la tercera fase, la intervención para minimizar efectos en contextos sociolaborales:

**Tabla 1. Intervención**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Problema</b>                | Un estado temporal de trastorno general, activado por algún acontecimiento vivido como amenazante, desafiante o desbordante y caracterizado por una múltiple desorganización fisiológica, emocional, conductual, cognitiva y psicosocial, que inhabilita a la persona para responder eficazmente a las demandas de su situación laboral estresante.   |
| <b>Objetivo general</b>        | Reubicar a la persona en la situación pre-crítica; esto es, en su nivel de funcionamiento habitual en su entorno sociolaboral.  |
| <b>Objetivos específicos</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Eliminar el malestar presente.</li> <li>-Restablecer el autocontrol cognitivo y emocional.</li> <li>-Recuperar el nivel de funcionamiento habitual.</li> <li>-Dotar de recursos personales y sociales capacitadores para afrontar con competencia futuras situaciones estresantes.</li> <li>-Prevenir eventuales recaídas en estrés y <i>burnout</i>.</li> </ul>  |
| <b>Estrategia interventiva</b> | <p>Actuación interdisciplinar, directiva, polivalente, flexible, próxima al contexto de emergencia del problema, a un doble nivel:</p> <p>Individual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Modificación de las percepciones sobre el desajuste entre las demandas situacionales y los recursos personales.</li> <li>-Tratamiento específico de la sintomatología fisiológica, emocional, cognitiva, conductual y psicosocial.</li> <li>-Refuerzo de los recursos personales para afrontar eficazmente la presión del entorno sociolaboral.</li> </ul> <p>Organizacional:</p> |



|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Rediseño de elementos de la cultura y del clima organizacionales.</li> <li>-Reestructuración de pautas de interacción social hacia dentro y hacia afuera de la organización.</li> <li>-Optimización de redes y medios organizacionales de apoyo social.</li> </ul> |
|--|--|

Fuente: Blanch, Espuny, Gala y Martín , 2008

En este mismo sentido, el Ministerio de Trabajo de España (2008) coincide con Blanch, Espuny, Gala y Martín (2008), señalando que la estrategia interventiva tiene dos niveles considerar cuando se planea una intervención, estos son: intervención a nivel individual e intervención a nivel organizacional:

**Intervención centrada en el individuo:** son técnicas para disminuir los niveles de ansiedad, los pensamientos negativos y las relaciones conflictivas Ministerio de Trabajo de España (2008). Las técnicas de intervención sobre el individuo, son:

**Técnicas Generales:** Tienen el objetivo de incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés. Entre ellas: desarrollo de buen estado físico, dieta adecuada, apoyo social, buen humor (Navarro, 2009).

**Técnicas Cognitivas:** Su finalidad sería cambiarla forma de ver la situación (la percepción, la interpretación y evaluación del problema y de los recursos propios). Entre ellas: reorganización cognitiva, modificación de pensamientos automáticos, desensibilización sistémica (Navarro, 2009).

**Técnicas Fisiológicas:** Están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente. Entre ellas: relajación, control de respiración, meditación, biofeedback.

**Técnicas Conductuales:** Tienen como fin el promover conductas adaptativas, dotar al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar un problema. Entre ellas: entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, técnicas de solución de problemas, técnicas de autocontrol.

En este sentido, desde la psicología del trabajo, cuando una organización planifica una intervención para paliar el estrés laboral, lo hace con el fin de incrementar el control percibido por el grupo de trabajadores, lo cual está bien; sin embargo, resalta el autor, las

investigaciones actuales demuestran que, para garantizar el éxito de estas intervenciones, todo plan debe incluir un entrenamiento de estrategias que ayuden a afrontar el estrés a nivel personal (Navarro, 2009).

Continuando con las técnicas para una mejor calidad laboral enfocado en el trabajador, si bien es cierto se conoce que en la actualidad las organizaciones influyen de manera directa en la calidad de vida del colaborador, es por esto que es necesario abordar conceptos que ayuden a ampliar esta investigación identificando técnicas para conocer lo importante que es brindar satisfacción y compromiso en la organización por parte de sus empleadores. También se debe tomar en cuenta que fomentar el trabajo en equipo en una organización es importante debido a que crea una mejor confianza, competitividad, cohesión, pro-actividad, productividad en los empleados, permitiendo como tal una transformación en la organización optimizando la calidad de vida laboral. De acuerdo con Da Silva (2013) y Navarro (2009), al proponer estrategias de intervención con los trabajadores, se requiere que se revisen procesos de trabajo y roles que desempeñan dentro de la organización para realizar así un conjunto de acciones y poder identificar, tratar y contrarrestar aquellos aspectos psicológicos emocionales que inciden en el desempeño de su trabajo.

**Intervención sobre la organización:** son técnicas que buscan reducir problemas de estrés producidos por factores organizacionales como la comunicación, las relaciones entre compañeros, y el desarrollo profesional Ministerio de Trabajo de España (2008). Las técnicas de intervención sobre la organización, consiste en un esquema progresivo de seis pasos:

1. Compromiso de la Dirección.
2. Identificación, Análisis y Valoración de las causas.
3. Estudio y propuesta de soluciones.
4. Diseñar la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién, etc.)
5. Llevar a cabo la intervención.
6. Seguimiento, Control y Evaluación. (Navarro, 2009)

Por su parte, Saldaña (2017), ofrece un planteamiento similar, sugiriendo que, un plan de intervención debe incluir cinco pasos que van desde el inicio de la evaluación hasta la intervención-acción:

Paso 1. Identificación de oportunidades de mejora: se basa en los resultados del estudio de evaluación a los trabajadores de la organización; estos resultados se dialogan con el equipo de trabajo y se determinan las necesidades de emprender acciones de mejora.

Paso 2. Revisión de los puestos de trabajo: se realiza una evaluación comparativa entre el manual de trabajo de la organización para cada puesto y lo que realmente hace el trabajador, con el fin de detectar los factores que no corresponden a sus responsabilidades y que podrían ser la causa del estrés.

Paso 3. Recorrido de observación del lugar de trabajo: se evalúan las condiciones del lugar de trabajo mediante la observación y algunos comentarios que se puedan recoger de los trabajadores.

Paso 4. Análisis de la información y establecimiento de estrategias: se reúne el equipo de trabajo e investigación para discutir los resultados encontrados y proponer estrategias acordes a los problemas detectados.

Paso 5. Líneas de acción: se registran las acciones consensuadas para los factores percibidos con mayor riesgo y se delinea el plan a seguir a corto, mediano y largo plazo (Saldaña, 2017).

De esta manera, toda vez que se ha intervenido en una organización laboral para evaluar la salud de los trabajadores, es ineludible terminar el proceso con un plan de mejora o acción ante los problemas encontrados. Es tarea del departamento de salud y seguridad laboral, entre ellos el psicólogo organizacional, presentar propuestas de intervención en los trabajadores, ya sea a nivel individual o a nivel organizacional, ofreciendo mecanismos de apoyo y prevención, en este caso a situaciones desencadenantes de estrés laboral. Los autores recomiendan que la aplicación de estas técnicas, en su mayoría, requiere del apoyo de un profesional de la psicología para determinar las más adecuadas al contexto en que serán aplicadas, así como, para brindar guía en su administración y ejecución (Blanch, Espuny, Gala y Martín, 2008; Navarro, 2009).

Es evidente que el trabajo requiere que sea integral, multidimensional y multifuncional, que incluirá la participación de todo el equipo de salud ocupacional, así

como la colaboración de los directivos de la organización, y, por supuesto, la participación de los trabajadores, en especial, de aquellos que presenten síntomas de estrés, lo que, en términos de psicología de los trabajadores, se traducirá en mayor bienestar emocional, menor número de riesgos laborales, y mayor productividad, lo que beneficia también a la organización. Por lo tanto, estas técnicas desarrollan estados emocionales positivos y estructuras cognitivas que permitan al trabajador reevaluar una situación estresante y poner en uso los recursos personales con que cuenta para hacerle frente a dicha situación. De ahí que, una vez que se lleve a cabo la evaluación de los resultados, se recurrirá a la literatura aquí expuesta para delinear cada uno de los componentes del plan.

## CAPITULO 3

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo de Investigación

La presente se compone de un diseño de investigación no experimental, con enfoque metodológico Cuantitativo, Transversal y de alcance Descriptivo. Además, se trata de una Investigación Propositiva, puesto que, parte del reconocimiento de una problemática que repercute en el grupo investigado mediante los empleados de la Empresa Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC), se plantean alternativas que den solución a los problemas encontrados, en este caso, para prevenir situaciones de estrés laboral, o, en su defecto, mejorar la situación de los empleados.

#### 3.2. Población

El universo de estudio está compuesto por 93 empleados del área Administrativa de la Empresa Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC), provincia del Azuay, distribuidos en diferentes departamentos.

La muestra de estudio es de tipo no probabilística, con selección aleatoria por conveniencia; se consideraron a 50 trabajadores, quienes tenían permanencia en la empresa mayor de un año.

**EMAC EP:** Es importante también conocer una breve reseña de la Empresa Municipal De Aseo de Cuenca, ya que una parte esencial que la conforma son los colaboradores Administrativos, y al estar expuestos a estrategias constantes, renovaciones, reclamos y el velar por un trabajador sano y así estar a las órdenes con la Ciudadanía están expuestos a ser víctimas de sufrir estrés laboral.

Si bien es cierto, la EMAC EP es una empresa que se dedica a mantener una Ciudad Limpia, lo cual hace que admiremos la labor que cumple día a día, es por esto que es importante conocer su historia, misión, visión y valores corporativos con la que se maneja esta empresa (EMAC EP, 2014).

Con fecha 4 de marzo de 2010 se crea la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca- “EMAC EP”, como “una persona jurídica de derecho, con patrimonio propio

dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, que opera sobre bases comerciales y cuyo objetivo es la prestación de servicios públicos.

**Misión:** Mantener una Cuenca limpia, verde y saludable, mediante la gestión integral de residuos sólidos y áreas verdes, con el aporte de colaboradores comprometidos con el desarrollo sostenible e innovador, mejorando continuamente nuestros servicios con la coparticipación de la comunidad (EMAC EP, 2014).

**Visión:** Ser referente internacional en la gestión integral de residuos sólidos, generación y mantenimiento de espacios públicos, limpios, verdes y saludables, sustentados en la eficacia y eficiencia de sus procesos, asegurando la satisfacción de sus usuarios (EMAC EP, 2014).

#### **Valores Corporativos:**

- **Responsabilidad:** Asumir las consecuencias de las decisiones tomadas en las diferentes actividades de la empresa, respondiendo por ella y asumiendo la responsabilidad de los impactos que genera.
- **Ética:** Orientar a las personas a la transparencia en la conducta personal y organizacional, en beneficio de la sociedad y de la propia organización.
- **Respeto:** Comprensión, tolerancia y trato cordial con los clientes, proveedores y personas que forman parte de la empresa, así como respeto al medio ambiente.
- **Equidad:** Actitud de servicio sin privilegios, en la igualdad de condiciones para todos los clientes, trabajadores y colaboradores de la empresa.
- **Transparencia:** Ejecutar las actividades en forma clara y disponible para todo público, así como el adecuado cumplimiento de políticas y normas establecidas (EMAC EP, 2014).

### **3.3. Instrumentos**

1. Se realizó una encuesta para obtener datos sociodemográficos que permitieran tener información de edad, sexo y ocupación de los empleados.

2. Cuestionario de Estrés Laboral, JSS (Job Stress Survey) de Spielberger & Vagg (2010) que evalúa la severidad percibida (intensidad) y la frecuencia con que ocurren 30

fuentes genéricas de estrés laboral a las que se encuentran expuestos los empleados en una amplia variedad de contextos laborales (Spielberger & Vagg, 2010).

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

Por lo tanto, este cuestionario está conformado de tres escalas y seis subescalas que van de lo más general a lo más específico, brindando un indicador global de estrés manifestado en cada uno de los trabajadores mediante factores y situaciones a los que están expuestos.

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

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

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

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

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

Además de las escalas y subescalas, los ítems proporcionan información adicional sobre las fuentes de estrés laboral, puesto que cada ítem corresponde a un estresor específico del puesto de trabajo o del ambiente laboral.

Por lo tanto se puede decir que este cuestionario es realizado en base a algunas investigaciones, profesionales, sin embargo manifiesta que es aplicable a diferentes profesiones en diversos contextos, ya que da resultados amplios en cuanto al nivel global de estrés laboral y sus fuentes principales, así también este cuestionario se ha traducido en diferentes idiomas para la realización de diversas investigaciones tanto hombres como mujeres en diversos contextos laborales refiriendo que la presión laboral, falta de apoyo de la organización, no cambian pese a la diferencia cultural.

Para su adaptación española, que se utilizará en esta investigación, con una muestra de 50 empleados del área administrativa con distintas edades y sin marginación de sexo se comparará entre los niveles y factores predominantes del estrés laboral.



Spielberger y Vagg (2010), en su traducción española, dividen en tres grupos principales dentro del nivel ocupacional y por ende permitirá entender a qué grupo corresponde esta investigación.

Grupo I: Trabajadores Manuales.

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

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

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

Grupo III: Ocupaciones de Oficina o de “Cuello Blanco”.

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

De esta manera se puede expresar que el 94% de la muestra de este estudio corresponde al grupo III cuyas funciones corresponden a empleados de tipo administrativo.

El análisis estadístico de los datos se realizará mediante el programa IBM-SPSS v23 para tabular y graficar los resultados obtenidos del Test aplicados para evaluar el estrés laboral.

## CAPITULO 4

### 4. RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos luego de procesar los datos estadísticos, los cuales, permiten caracterizar a la muestra de estudio según su información sociodemográfica (sexo, edad, puesto de trabajo); además, se determinan los niveles de estrés laboral en las dimensiones de: estrés laboral, presión laboral y apoyo de la organización. Los resultados se presentan en datos estadísticos descriptivos y en pruebas de correlación con prueba T de Student para establecer las variables asociadas a los diferentes factores de estrés.

#### 4.1. Datos sociodemográficos

A continuación, se presenta la descripción de la muestra en tanto edad, sexo y puestos de trabajo.

**Tabla 2**  
*Sexo, edad, puesto de trabajo*

| Datos             |                                     | N  | %   |
|-------------------|-------------------------------------|----|-----|
| SEXO              | Varón                               | 29 | 58% |
|                   | Mujer                               | 21 | 42% |
| EDAD              | 24-33                               | 11 | 22% |
|                   | 34-43                               | 26 | 52% |
|                   | 44-55                               | 13 | 26% |
| PUESTO DE TRABAJO | Dpto. Planificación y Gestión       | 3  | 6%  |
|                   | Dpto. Asistencia General            | 1  | 2%  |
|                   | Dirección Jurídica                  | 2  | 4%  |
|                   | Dirección Técnica                   | 19 | 38% |
|                   | Gerencia                            | 5  | 10% |
|                   | Dirección Talento Humano            | 4  | 8%  |
|                   | Dirección Administrativa Financiera | 13 | 26% |
|                   | Dirección de Comunicación           | 1  | 2%  |
|                   | Chofer                              | 2  | 4%  |

Fuente: Elaboración propia

No hay una diferencia mayormente significativa que represente un sesgo importante en la tabulación de la información, por tal motivo se podrán hacer comparaciones y relaciones con respecto al estrés por sexo, posteriormente.

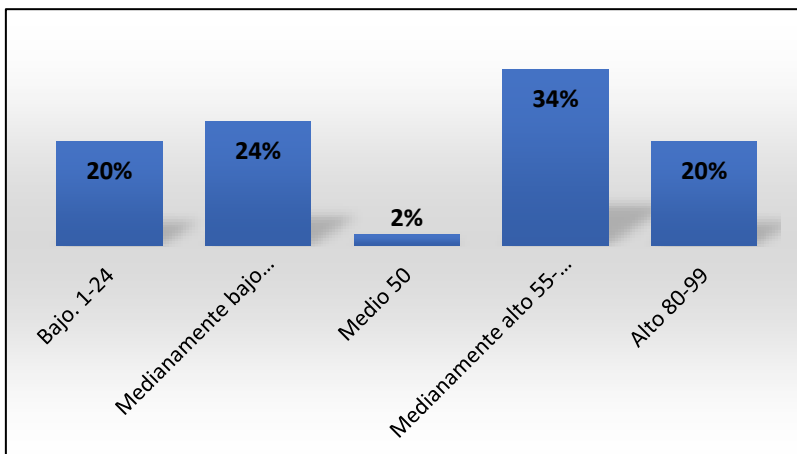
La mayoría de empleados se encuentran entre los 34-43 años de edad con un 52%, en su mayoría corresponde a adultos en etapa media, lo que indica que sus respuestas gozarán de seriedad, experiencia y criterio formado.

Se observa que un mayoritario 38% corresponde a los empleados que trabajan en la Dirección Técnica, considerando las características de los puestos, la mayor parte de participantes corresponden al Grupo III según el cuestionario JSS: Ocupaciones de Oficina con el 94%, y el 4% corresponde al Grupo II: Ocupaciones manuales con cualificación intermedia o un mayor componente interpersonal. (Ver tabla 2).

## 4.2. Estrés laboral según cuestionario JSS

### 4.2.1. Índice de estrés laboral (JS-X)

**Figura 1**  
*Índice de estrés laboral JS-X*



Fuente: Elaboración propia

Tomando en cuenta el mayor porcentaje, se determina que, a nivel global, los empleados de la EMAC (54%) experimentan un índice de estrés laboral por encima de la media (medianamente alto y alto) en su contexto de trabajo. (Ver figura 1).

## 4.2.2. Severidad y frecuencia del estrés laboral (JS-S)

**Tabla 3**

### *Severidad y Frecuencia del Estrés Laboral*

| Escalas    | Niveles                 | N  | %   |
|------------|-------------------------|----|-----|
| SEVERIDAD  | Bajo 1-24               | 18 | 36% |
|            | Medianamente Bajo 25-45 | 7  | 14% |
|            | Medio 50                | 2  | 4%  |
|            | Medianamente Alto 55-75 | 12 | 24% |
|            | Alto 80-99              | 11 | 22% |
| FRECUENCIA | Bajo 1-24               | 9  | 18% |
|            | Medianamente Bajo 25-45 | 13 | 26% |
|            | Medio 50                | 2  | 4%  |
|            | Medianamente Alto 55-75 | 12 | 24% |
|            | Alto 80-99              | 11 | 22% |

Fuente: Elaboración propia

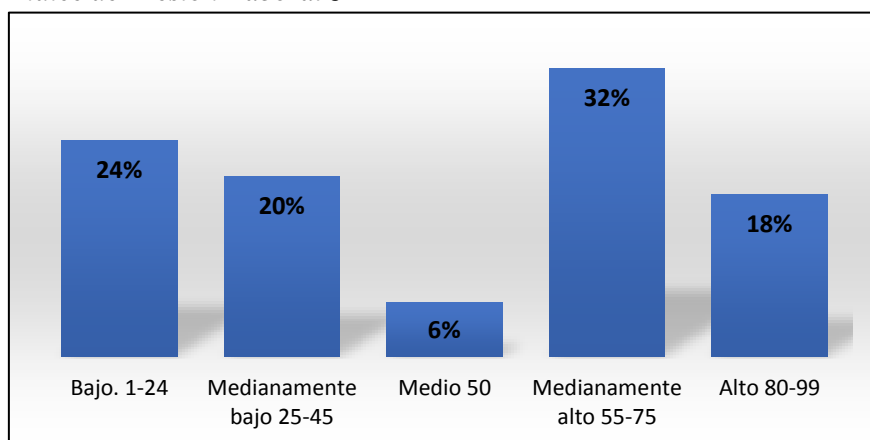
En general, considerando el porcentaje mayor, se observa que en los empleados de la EMAC el estrés laboral se presenta en niveles bajos de severidad en un 50%. Considerando los porcentajes obtenidos en las puntuaciones superiores a la media, se puede observar que un 46% de los empleados indican severidad medianamente alta y alta, que no podría pasar por desapercibido. Por otro lado, en cuanto a la frecuencia, se observa que el 52% experimenta situaciones de estrés laboral con frecuencia medianamente alta y alta, por lo tanto, en la empresa EMAC sí se dan características laborales estresantes en períodos de seis meses. (Ver tabla 3).

## 4.2.3. Presión laboral

### 4.2.3.1. Índice de presión laboral (JP-X)

**Figura 2**

#### *Índice de Presión Laboral JPX*



Fuente: Elaboración propia

A nivel general se puede decir que los empleados de la EMAC probablemente experimentan índices medianamente altos de presión en el contexto laboral, caracterizado por el apremio de cumplir plazos en la entrega de trabajos, hacer horas extras o por el papeleo excesivo que implica su tarea. (Ver figura 2).

#### 4.2.3.2. Severidad y frecuencia de presión laboral (JP-S)

**Tabla 4**

*Severidad y frecuencia de presión laboral JP-S*

| Escalas    | Niveles                 | N  | %   |
|------------|-------------------------|----|-----|
| SEVERIDAD  | Bajo 1-24               | 14 | 28% |
|            | Medianamente Bajo 25-45 | 10 | 20% |
|            | Medio 50                | 3  | 6%  |
|            | Medianamente Alto 55-75 | 11 | 22% |
|            | Alto 80-99              | 12 | 24% |
| FRECUENCIA | Bajo 1-24               | 10 | 20% |
|            | Medianamente Bajo 25-45 | 12 | 24% |
|            | Medio 50                | 3  | 6%  |
|            | Medianamente Alto 55-79 | 16 | 32% |
|            | Alto 80-99              | 9  | 18% |

Fuente: Elaboración propia

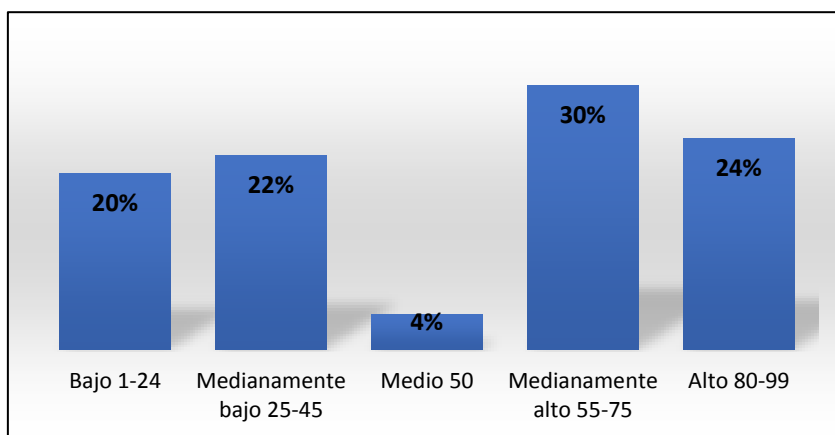
Los empleados de la EMAC no experimentan la presión laboral en niveles importantes de intensidad en cuanto a la severidad, manifestando un 28% correspondiente al nivel bajo, puede presentarse severidad en la presión, pero esta no influye de manera significativa en los trabajadores. En general, considerando los porcentajes mayores, se observa que los empleados de la EMAC experimentan situaciones de presión laboral con un 32% con relación al nivel medianamente alto en cuanto a la frecuencia. (Ver tabla 4).

#### 4.2.4. Falta de apoyo de la organización

##### 4.2.4.1. Índice de falta de apoyo de la organización (LS-X)

**Figura 3**

### Índice de falta de apoyo en la organización LS-X



Fuente: Elaboración propia

Se puede indicar que, en el trabajo, los empleados de la EMAC señalan que no cuentan con el apoyo necesario por parte de la organización. (Ver figura 3).

#### 4.2.4.2. Severidad y frecuencia de la falta de apoyo de la organización (LS-S)

**Tabla 5**

##### *Severidad y frecuencia de falta de apoyo en la organización LS-S*

| Escalas    | Niveles                 | N  | %   |
|------------|-------------------------|----|-----|
| SEVERIDAD  | Bajo 1-24               | 16 | 32% |
|            | Medianamente Bajo 25-45 | 6  | 12% |
|            | Medio 50                | 2  | 4%  |
|            | Medianamente Alto 55-75 | 16 | 32% |
|            | Alto 80-99              | 20 | 20% |
| FRECUENCIA | Bajo 1-24               | 8  | 16% |
|            | Medianamente Bajo 25-45 | 13 | 26% |
|            | Medio 50                | 5  | 10% |
|            | Medianamente Alto 55-99 | 12 | 24% |
|            | Alto 80-99              | 12 | 24% |

Fuente: Elaboración propia

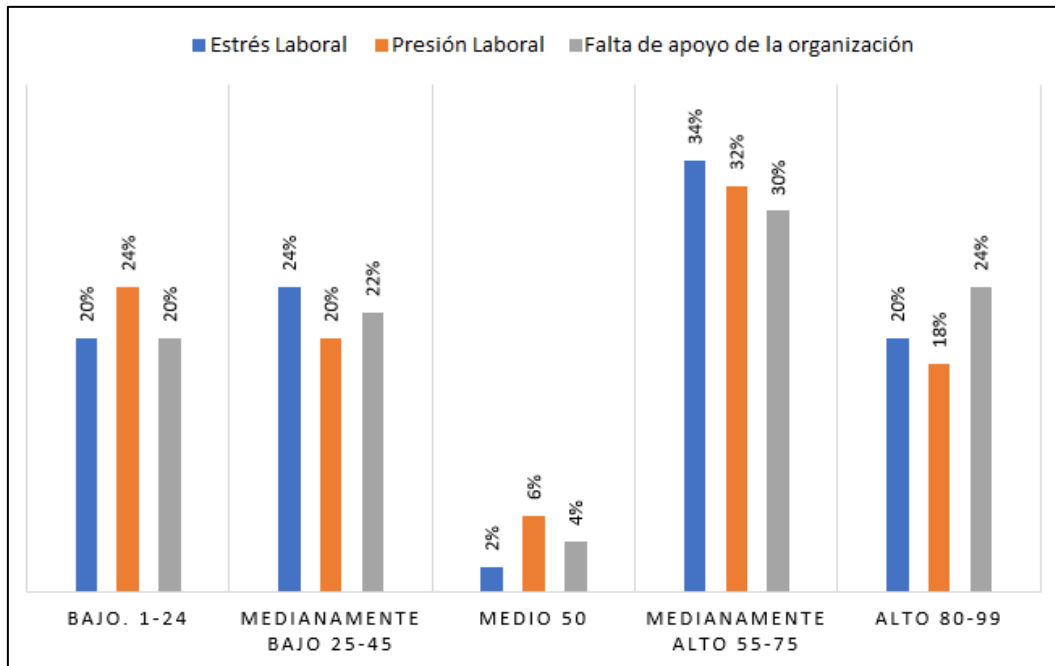
Los empleados de la EMAC en su mayoría consideran que la falta de apoyo de la organización es medianamente alta y alta con un 52% del total de los trabajadores, por lo señalan que no se cuenta con apoyo, y eso influye en las situaciones de estrés laboral.

En general, se observa que el mayor porcentaje de empleados señala una baja severidad en la falta de apoyo por parte de la organización, sin embargo, si se consideran los porcentajes por debajo y por encima de la media, se puede ver que un 48% de los empleados experimenta un nivel medianamente alto y alto de falta de apoyo, lo cual, podría estar generando sensaciones de desmotivación y estrés. (Ver tabla 5).

#### 4.2.5. Comparación de resultados: Estrés Laboral, Presión Laboral y Falta de Apoyo

**Figura 4**

*Comparación de resultados*



Fuente: Elaboración propia

Para finalizar esta primera parte de evaluación de las tres escalas principales evaluadas: Estrés Laboral, Presión Laboral y Falta de Apoyo por parte de la organización; se observa que, los porcentajes más elevados corresponden al índice de estrés laboral con un total de 34% que lo califica como medianamente alto, también el índice de presión laboral encuentra su mayor porcentaje de 32% en medianamente alto; y el índice de falta de apoyo de la organización igualmente tiene un índice mayor equivalente a medianamente alto. Por lo tanto, los resultados concuerdan en que, en el contexto de la empresa EMAC, los empleados tienen niveles medianamente altos de estrés. (Ver figura 4).

## 4.2.6. Índice de estrés laboral según variables sociodemográficos.

### 4.2.6.1. Sexo

**Tabla 6**

*Índice de estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo por sexo*

| ESCALAS            |                   | Femenino   |            | Masculino  |            |
|--------------------|-------------------|------------|------------|------------|------------|
|                    |                   | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| ESTRÉS<br>LABORAL  | Bajo              | 5          | 24%        | 5          | 17%        |
|                    | Medianamente bajo | 4          | 19%        | 8          | 28%        |
|                    | Medio             | 0          | 0%         | 1          | 3%         |
|                    | Medianamente alto | 8          | 38%        | 9          | 31%        |
|                    | Alto              | 4          | 19%        | 6          | 21%        |
| PRESIÓN<br>LABORAL | Bajo              | 7          | 33%        | 5          | 17%        |
|                    | Medianamente bajo | 2          | 10%        | 8          | 28%        |
|                    | Medio             | 0          | 0%         | 3          | 10%        |
|                    | Medianamente alto | 7          | 33%        | 9          | 31%        |
|                    | Alto              | 5          | 24%        | 4          | 14%        |
| FALTA DE<br>APOYO  | Bajo              | 5          | 24%        | 5          | 17%        |
|                    | Medianamente bajo | 3          | 14%        | 8          | 28%        |
|                    | Medio             | 1          | 5%         | 1          | 3%         |
|                    | Medianamente alto | 7          | 33%        | 8          | 28%        |
|                    | Alto              | 5          | 24%        | 7          | 24%        |

Fuente: Elaboración propia

Relacionando el sexo de los empleados encuestados con el índice de estrés laboral obtenido, se puede observar que, un mayoritario 38% de las mujeres presentan un índice medianamente alto de estrés laboral, seguido por el 31% de varones que presentan igualmente un nivel medianamente alto de estrés. Por tanto, en primera instancia, se puede decir que las mujeres tienden más a experimentar estrés laboral.

Al contrario de lo sucedido en los índices de estrés laboral, en esta ocasión, respecto al índice de presión laboral, se observa que las mujeres presentan índices más altos en los grupos Medianamente alto y Alto, por lo cual, se determina que son las mujeres quienes tienden a sentir mayor presión en el trabajo.

En relación a la percepción de falta de apoyo por parte de la organización según el sexo, se observa que, el mayor porcentaje de 33% corresponde a las mujeres que presentan índices medianamente altos de falta de apoyo, seguido por el 24% de mujeres



que sienten niveles altos de falta de apoyo de la organización en igual medida que los varones. Si se suman los porcentajes mayores para cada sexo, se observa que son las mujeres quienes apuntan a índices de estrés más altos asociados a la falta de apoyo que reciben por parte de la organización.

**Tabla 7**  
***T Student para estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo por sexo***

|                           | Diferencias emparejadas |                     |                         |  |          | T     | Sig.<br>(bilateral) |
|---------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|--|----------|-------|---------------------|
|                           | Media                   | Desviación estándar | Media de error estándar | 95% de intervalo de confianza de la diferencia |          |       |                     |
|                           |                         |                     |                         | Inferior                                       | Superior |       |                     |
| Sexo -<br>Estrés_laboral  | 1,68000                 | 1,57065             | ,22212                  | -2,12  | -1,23    | -7,56 | ,000                |
| Sexo -<br>Presión_laboral | 1,58000                 | 1,56609             | ,22148                  | -2,02  | -1,13    | -7,13 | ,000                |
| Sexo -<br>Falta_de_apoyo  | 1,74000                 | 1,58835             | ,22463                  | -2,19  | -1,28    | -7,74 | ,000                |

Fuente: Elaboración propia

Con un nivel de significancia igual a 0,000 equivalente a un “p valor” inferior al 0,05 en la prueba de T Student, se asume que, el grado de estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo de la organización es distinto según el sexo de los empleados, y, aunque afecta en proporciones similares a ambos sexos; sin embargo, se registra mayor fuerza en el sexo femenino.

#### 4.2.6.2. Edad

**Tabla 8**

***Índice de estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo según edad***

| ESCALAS              | NIVEL                | EDAD       |            |            |            |            |            |
|----------------------|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                      |                      | 24-33      |            | 34-43      |            | 44-55      |            |
|                      |                      | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| ESTRÉS<br>LABORAL    | Bajo                 | 2          | 18%        | 5          | 19%        | 3          | 23%        |
|                      | Medianamente<br>bajo | 1          | 10%        | 8          | 31%        | 2          | 15%        |
|                      | Medio                | 0          | 0%         | 1          | 4%         | 0          | 0%         |
|                      | Medianamente<br>alto | 5          | 45%        | 7          | 27%        | 6          | 47%        |
|                      | Alto                 | 3          | 27%        | 5          | 19%        | 2          | 15%        |
|                      | TOTAL                |            | 11         | 100%       | 26         | 100%       | 13         |
| PRESIÓN<br>LABORAL   | Bajo                 | 3          | 27%        | 6          | 23%        | 3          | 23%        |
|                      | Medianamente<br>bajo | 2          | 18%        | 6          | 23%        | 2          | 15%        |
|                      | Medio                | 0          | 0%         | 2          | 8%         | 1          | 8%         |
|                      | Medianamente<br>alto | 4          | 37%        | 7          | 27%        | 5          | 39%        |
|                      | Alto                 | 2          | 18%        | 5          | 19%        | 2          | 15%        |
|                      | TOTAL                |            | 11         | 100%       | 26         | 100%       | 13         |
| FALTA<br>DE<br>APOYO | Bajo                 | 2          | 18%        | 5          | 19%        | 3          | 23%        |
|                      | Medianamente<br>bajo | 2          | 18%        | 5          | 19%        | 2          | 15%        |
|                      | Medio                | 1          | 10%        | 3          | 12%        | 0          | 0%         |
|                      | Medianamente<br>alto | 3          | 27%        | 9          | 35%        | 3          | 23%        |
|                      | Alto                 | 3          | 27%        | 4          | 15%        | 5          | 39%        |
|                      | TOTAL                |            | 11         | 100%       | 26         | 100%       | 13         |

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la edad, se observa que los mayores índices de estrés laboral corresponden a las edades de 44-55 años; mientras que, los índices más bajos corresponden al grupo de 34-43 años de edad. Por lo que, se puede inferir que los empleados que tienen más años de edad tienden a sentirse más afectados por las situaciones estresantes.

En cuanto a la presión laboral, se observa que los índices mayores corresponden al grupo de 44-55 años; mientras que, los índices menores corresponden al grupo de 34-43 años. En consecuencia, quienes más se ven afectados por la presión en el trabajo son los sujetos de entre 44-55 años.

Respecto al índice de falta de apoyo de la organización, los índices de mayor estrés corresponden a las edades de 34-43 años de edad, mientras los índices menores corresponden al grupo de 44-55 años de edad. Es decir, que son los más jóvenes quienes menos se dejan afectar por la falta de apoyo de la organización.

**Tabla 9*****T Student para estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo por edad***

|                           | Diferencias emparejadas |                     |                         |  |          | T     | Sig.<br>(bilateral) |
|---------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|--|----------|-------|---------------------|
|                           | Media                   | Desviación estándar | Media de error estándar | 95% de intervalo de confianza de la diferencia |          |       |                     |
|                           |                         |                     |                         | Inferior                                       | Superior |       |                     |
| Edad -<br>Estrés_laboral  | 1,12000                 | 1,72189             | ,24351                  | -1,60  | -,63     | -4,59 | ,000                |
| Edad -<br>Presión_laboral | ,96000                  | 1,64081             | ,23205                  | -1,42  | -,49     | -4,13 | ,000                |
| Edad -<br>Falta_de_apoyo  | 1,16000                 | 1,63333             | ,23099                  | -1,62  | -,69     | -5,02 | ,000                |

Fuente: Elaboración propia

Con un nivel de significancia igual a 0,000 equivalente a un “p valor” inferior al 0,05 en la prueba de T Student, se asume que, el grado de estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo de la organización es distinto según la edad de los empleados, afectando principalmente a aquellos cuyas edades oscilan entre los 44 a 55 años.

**4.2.6.3. Puesto de trabajo****Tabla 10*****Índice de estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo según puesto de trabajo***

|                 |                   | PUESTOS DE TRABAJO |     |                     |     |          |     |        |      |               |     |     |
|-----------------|-------------------|--------------------|-----|---------------------|-----|----------|-----|--------|------|---------------|-----|-----|
| NIVEL           |                   | Direccion Tecnica  |     | D. de Planificacion |     | Gerencia |     | Chofer |      | D. Financiero |     |     |
|                 |                   | N                  | %   | N                   | %   | N        | %   | N      | %    | N             | %   |     |
| ESCALAS         | Estrés Laboral    | Bajo               | 2   | 11%                 | 0   | 0%       | 0   | 0%     | 0    | 0%            | 4   | 31% |
|                 |                   | Medianamente bajo  | 6   | 32%                 | 1   | 33%      | 1   | 20%    | 0    | 0%            | 3   | 23% |
|                 |                   | Medio              | 1   | 5%                  | 0   | 0%       | 0   | 0%     | 0    | 0%            | 0   | 0%  |
|                 |                   | Medianamente alto  | 7   | 37%                 | 1   | 33%      | 1   | 20%    | 0    | 0%            | 5   | 38% |
|                 |                   | Alto               | 3   | 16%                 | 1   | 33%      | 3   | 60%    | 2    | 100%          | 1   | 8%  |
| Presion Laboral | Bajo              | 3                  | 16% | 1                   | 33% | 0        | 0%  | 0      | 0%   | 4             | 31% |     |
|                 | Medianamente bajo | 6                  | 32% | 1                   | 33% | 1        | 20% | 0      | 0%   | 1             | 8%  |     |
|                 | Medio             | 2                  | 11% | 0                   | 0%  | 0        | 0%  | 0      | 0%   | 1             | 8%  |     |
|                 | Medianamente alto | 5                  | 26% | 1                   | 33% | 1        | 20% | 0      | 0%   | 6             | 46% |     |
|                 | Alto              | 3                  | 16% | 0                   | 0%  | 3        | 60% | 2      | 100% | 1             | 8%  |     |
| Falta de Apoyo  | Bajo              | 1                  | 5%  | 0                   | 0%  | 0        | 0%  | 0      | 0%   | 6             | 46% |     |
|                 | Medianamente bajo | 7                  | 37% | 1                   | 33% | 1        | 20% | 0      | 0%   | 1             | 8%  |     |
|                 | Medio             | 1                  | 5%  | 0                   | 0%  | 0        | 0%  | 0      | 0%   | 0             | 0%  |     |
|                 | Medianamente alto | 8                  | 42% | 0                   | 0%  | 2        | 40% | 0      | 0%   | 2             | 15% |     |
|                 | Alto              | 2                  | 11% | 2                   | 66% | 2        | 40% | 2      | 100% | 4             | 31% |     |

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos expuestos en la tabla 10, se observa que, según los puestos de trabajo, la Dirección Técnica, la Dirección de Planificación y Gestión, la Gerencia y los Choferes son los departamentos donde se registran empleados con mayores índices de estrés laboral, puesto que, sus mayores porcentajes se ubican en los niveles medianamente alto y alto en la escala de estrés.

De acuerdo con los resultados expuestos en la tabla 10, se observa que los empleados que más experimentan presión por su trabajo, corresponden a los departamentos Administrativo-Financiero, Gerencia y Choferes, puesto que, sus mayores porcentajes se ubican en los niveles medianamente alto y alto.

**Tabla 11**  
***T Student para estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo por puesto de trabajo***

|                                     | Diferencias emparejadas |                     |                         |   | T    | Sig.<br>(bilateral) |
|-------------------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|---|------|---------------------|
|                                     | Media                   | Desviación estándar | Media de error estándar | 95% de intervalo de confianza de la diferencia<br>Inferior Superior |      |                     |
| Puesto_de_trabajo - Estrés_laboral  | 1,98000                 | 2,47015             | ,34933                  | 1,27799 2,68201   | 5,66 | ,000                |
| Puesto_de_trabajo - Presión_laboral | 2,06000                 | 2,22610             | ,31482                  | 1,42735 2,69265   | 6,54 | ,000                |
| Puesto_de_trabajo - Falta_de_apoyo  | 1,90000                 | 2,42647             | ,34315                  | 1,21040 2,58960   | 5,53 | ,000                |

Fuente: Elaboración propia

Con un nivel de significancia igual a 0,000 equivalente a un “p valor” inferior al 0,05 en la prueba de T Student, se asume que, el grado de estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo de la organización es distinto según el puesto de trabajo de los empleados, afectando principalmente a los choferes.

Finalmente, directamente relacionado con el estudio desarrollado, se sugiere diseñar y aplicar un plan de intervención, con el que pueda atenderse los niveles de estrés que está experimentando y percibiendo los empleados de la empresa EMAC, lo cual puede estar comprometiendo de forma significativa su desempeño laboral, y por ende en mayor medida, la efectividad y el logro de los objetivos de la organización.

## **CAPITULO 5**

### **5. PROPUESTA PARA REDUCIR EL NIVEL DE ESTRÉS DE LA EMPRESA EMAC EP**

#### **5.1. Presentación**

La mayoría de las organizaciones al lograr identificar ciertas falencias buscan una solución a sus problemas. Una de las alternativas que se toma es plantear un plan de mejora con enfoque biopsicosocial en dos niveles (individual y organizacional) que ayude a disminuir o corregir casos del personal que manifieste estrés laboral.

En tal sentido, se desarrolla una propuesta de intervención dirigida a los trabajadores del área administrativa de la empresa de Aseo Municipal de Cuenca EMAC, donde posterior al análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluyó que una proporción importante de la muestra de 50 trabajadores perciben estrés laboral, siendo niveles altos en los tres índices evaluados, estrés laboral, presión laboral y apoyo de la organización.

Por lo tanto, se aplica la intervención terciaria según la escala de Blanch, Espuny, Gala y Martín (2008), para minimizar los efectos del estrés con un enfoque reactivo, consistente en reforzar las competencias y recursos de las personas y grupos que han presentado situaciones de estrés, rehabilitando biopsicosocialmente a las personas afectadas.

El plan está orientado a la capacitación teórico-práctica para todo el personal de la empresa EMAC a través de encuentros anuales de integración para mantener el control sobre las situaciones que pudieran presentarse y ser causales de estrés. La capacitación está elaborada, haciendo hincapié en la importancia de contrarrestar los efectos nocivos del estrés en la salud y el bienestar psicológico, enseñando técnicas diarias que se pueden aplicar dentro y/o fuera del contexto laboral, planteando espacios y tiempos para realizar pausas activas (respiración, estiramiento) y estrategias de afrontamiento.

## 5.2. Objetivos

### Objetivo General:

Ofrecer espacios de intervención en el entorno socio-laboral de los empleados de la Empresa EMAC con estrategias para enfrentar y reducir los síntomas de estrés laboral, presión laboral y percepción de falta de apoyo.

### Objetivos Específicos:

- Psicoeducar al educar al personal de la EMAC sobre el estrés laboral y la importancia de brindar atención a los síntomas que se presentan.
- Incrementar en los empleados de la EMAC, los recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.
- Cambiar la forma de ver la situación por parte de los empleados de la EMAC.
- Reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consecuente en los empleados de la EMAC.
- Promover conductas adaptativas, dotando al personal de la EMAC de estrategias para afrontar un problema que pueda representar factor de estrés.
- Crear hábitos de vida saludables dentro y fuera del espacio laboral.
- Generar compromisos para reducir problemas de estrés producidos por factores organizacionales en la empresa municipal EMAC.

## 5.3. Plan de intervención terciaria con enfoque integrativo: sesiones

### Sesión 1: Introducción

**Antecedente:** Previo a cualquier intervención, es importante partir de una base teórica-conceptual que permita a los empleados de la EMAC contextualizar la problemática y familiarizarse con los términos que serán abordados a lo largo del plan y posteriores sesiones.

**Objetivo:** Psicoeducar al personal de la EMAC sobre el Estrés Laboral, su definición, origen, causas y consecuencias.

**Dimensión:** Estrés laboral

**Tabla 12.****Primera sesión - Introducción**

| <b>Objetivo</b>  | <b>Actividad</b>                           | <b>Material</b>                            | <b>Tiempo</b> |
|--|--|--|---------------|
| Psicoeducar al personal de la EMAC sobre el Estrés Laboral, su definición, origen, causas y consecuencias. | Presentación y socialización de resultados | Fotocopias, presentación Power Point       | 10 min        |
|  | Dinámica grupal: la telaraña.              | Pañoletas                                  | 10 min        |
|  | Estrés laboral: creencias comunes          | Presentación Power Point                   | 90 min        |
|  | Consecuencias del estrés laboral           | Vídeo                                      | 20 min        |
|  | Diagnosticar el propio estrés              | Grupos de trabajo (cartulina y marcadores) | 30 min        |
|  | Cierre                                     | Exposición de trabajos                     | 20 min        |

Fuente: Elaboración propia

**Sesión 2: Técnicas Generales**

**Antecedentes:** En cuanto al índice de estrés laboral, un 54% de la muestra tiene presencia de estrés en un nivel medianamente alto y alto, con una frecuencia y severidad de la misma intensidad. En el índice de presión laboral, el 50% de la muestra reporta alto o medianamente alto nivel de presión, igualmente en severidad y frecuencia alta. Estos resultados indican la necesidad de proveer a los empleados de recursos para enfrentar situaciones de estrés propias de su puesto de trabajo.

**Objetivo:** Incrementar en los empleados de la EMAC, los recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.

**Dimensión:** Estrés laboral

**Tabla 13.****Segunda sesión – Técnicas Generales**

| <b>Objetivo</b>  | <b>Actividad</b>                                      | <b>Material</b>  | <b>Tiempo</b> |
|--|---|--|---------------|
| Incrementar en los empleados de la EMAC, los recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés. | Bienvenida  | Pañoletas de colores   | 20 min        |
|  | Dinámica activa: la zapatería                         |  |               |
|  | ¿Cómo desarrollar un buen estado físico?              | Colchonetas, vídeos<br>Ejercicios prácticos  | 30 min        |
|  | ¿Cómo llevar una dieta adecuada?                      | Presentación Power Point, carteles, marcadores, cocina, utensilios<br>Ejercicios prácticos | 60 min        |
|  | ¿Cómo buscar apoyo social dentro y fuera del trabajo? | Presentación Power Point   | 20 min        |
|  | Importancia de la distracción y el buen humor         | Vídeos y dinámicas activas en exteriores   | 30 min        |
|  | ¿Cómo enfrente el estrés con humor?                   | Cartulinas, pintura, marcadores  | 30 min        |
| Cierre   | Exposición de trabajos                                | 20 min   |               |

Fuente: Elaboración propia

**Sesión 3: Técnicas cognitivas**

**Antecedentes:** Los resultados muestran que el 54% de los empleados de la EMAC presentan niveles medianamente altos y altos de severidad del estrés laboral, por lo cual, requieren intervención y apoyo para percibir de manera asertiva las complicaciones que se pudieran presentar en su puesto de trabajo, y convertirlas en oportunidades.

**Objetivo:** Cambiar la forma de ver la situación por parte de los empleados de la EMAC.

**Dimensión:** Estrés laboral



**Tabla 14.****Tercera sesión – Técnicas Cognitivas**

| <b>Objetivo</b>   | <b>Actividad</b>               | <b>Material</b>                                | <b>Tiempo</b> |
|---|--------------------------------|--|---------------|
| Cambiar la forma de ver la situación por parte de los empleados de la EMAC. | Bienvenida                     | Micrófono                                      | 10 min        |
|   | Dinámica activa: la carta      |  |               |
|   | Reorganización cognitiva       | Exposición y trabajo práctico                  | 30 min        |
|   | Inoculación del estrés         | Presentación Power Point, carteles, marcadores | 30 min        |
|   | Detener pensamientos negativos | Vídeo<br>Ejercicio práctico                    | 30 min        |
|   | Collage: stop al estrés        | Cartulina, pegamento, revistas, tijeras        | 30 min        |
|   | Cierre                         | Exposición de trabajos y retroalimentación     | 20 min        |

Fuente: Elaboración propia

**Sesión 4: Técnicas Fisiológicas**

**Antecedentes:** Los resultados muestran que, entre los empleados de la EMAC, la mayoría experimenta situaciones frecuentes de presión y estrés laboral, lo cual incurre en malestar emocional y físico, como síntomas propios de la exposición a situaciones de estrés.

**Objetivo:** Reducir el malestar emocional y físico consecuente en los empleados de la EMAC.

**Dimensión:** Estrés y presión laboral

**Tabla 15.****Cuarta sesión – Técnicas Fisiológicas**

| <b>Objetivo</b>  | <b>Actividad</b>                        | <b>Material</b>               | <b>Tiempo</b> |
|--|---|-------------------------------|---------------|
| Reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consecuente | Bienvenida                              | Artículo variados, pañoletas. | 30 min        |
|  | Dinámica pasiva: Kim vista y Kim olfato |                               |               |
|  | Técnicas de relajación física           | Vídeo<br>Ejercicio práctico   | 30 min        |

|                              |   |  |        |
|------------------------------|---|--|--------|
| en los empleados de la EMAC. | Técnicas de control de la respiración             | Exposición<br>Ejercicio práctico                   | 15 min |
|                              | Técnicas de meditación dentro y fuera del trabajo | Vídeo<br>Ejercicio práctico<br>Colchonetas         | 30 min |
|                              | Crear espacios de armonía                         | Cartulina, pegamento, revistas, tijeras, pinturas. | 30 min |
|                              | Cierre  | Exposición de trabajos y retroalimentación         | 15 min |

Fuente: Elaboración propia

## Sesión 5: Técnicas Conductuales

**Antecedentes:** Los resultados muestran que el 50% de los empleados de la EMAC tiene niveles medianamente altos de presión en su puesto de trabajo.

**Objetivo:** Promover conductas adaptativas, dotando al personal de la EMAC de estrategias para afrontar un problema que pueda representar factor de estrés.

**Dimensión:** Presión laboral

**Tabla 16.**

### *Quinta sesión – Técnicas Conductuales*

| Objetivo  | Actividad  | Material                                    | Tiempo |
|---|--|---|--------|
| Promover conductas adaptativas, dotando al personal de la EMAC de estrategias para afrontar un problema que pueda representar factor de estrés. | Bienvenida                                       | Micrófono                                   | 15 min |
|   | Dinámica activa: el barco se hunde               |   |        |
|   | Entrenamiento asertivo                           | Power Point, espejo y<br>Ejercicio práctico | 30 min |
|   | Entrenamiento en habilidades sociales            | Exposición<br>Ejercicio práctico            | 30 min |
|   | Técnicas para solucionar problemas en el trabajo | Vídeo<br>Ejercicio práctico                 | 30 min |
|   | Técnicas de autocontrol                          | Power Point<br>Ejercicio práctico           | 30 min |

|                 |  |        |
|-----------------|--|--------|
| Lluvia de ideas | Cartulina, pegamento, marcadores           | 30 min |
| Cierre          | Exposición de trabajos y retroalimentación | 15 min |

Fuente: Elaboración propia

## Sesión 6: Pausa activa y afrontamiento

**Antecedente:** Los resultados muestran que el 54% de los empleados experimenta niveles altos de severidad del estrés laboral.

**Objetivo:** Crear hábitos de vida saludables dentro y fuera del espacio laboral.

**Dimensión:** Estrés, presión y falta de apoyo

**Tabla 17.**

### *Sexta sesión – Pausa activa y técnicas afrontamientos*

| Objetivo   | Actividad  | Material   | Tiempo |
|--|--|--|--------|
| Crear hábitos de vida saludables dentro y fuera del espacio laboral. | Pausa Activa   | Importancia<br>Respiración<br>Estiramiento de cuello<br>Estiramiento de columna<br>Estiramiento de hombros                       | 20 min |
|  | Afrontamiento  | Importancia<br>Entrenamiento para la solución de problemas.<br>Organización y manejo del tiempo.<br>Asertividad.<br>Metas claras | 30 min |
|  | Conclusiones del taller por áreas, según organigrama | Papel bond, computador.  | 30 min |
| Cierre   | Plenaria   |  | 30 min |

Fuente: Elaboración propia

## Sesión 7: Aporte de la organización

**Antecedente:** Los resultados muestran que el 54% de los participantes afirma la ausencia de apoyo o apoyo inadecuado por parte de la organización.

**Objetivo:** Generar compromisos para reducir problemas de estrés producidos por factores organizacionales en la empresa municipal EMAC.

**Dimensión:** Percepción de apoyo por parte de la organización

**Tabla 18.**

### *Séptima sesión – Compromiso Organizacional*

| <b>Objetivo</b>   | <b>Actividad</b>   | <b>Material</b>                            | <b>Tiempo</b> |
|---|--|--|---------------|
| Generar compromisos para reducir problemas de estrés producidos por factores organizacionales en la empresa municipal EMAC. | Bienvenida   | Preparación de ruta para gincana           | 60 min        |
|   | Dinámica activa: Gincana   |  |               |
|   | Identificación, análisis y valoración de las causas de estrés en el trabajo. | Exposición Power Point                     | 30 min        |
|   | Propuestas y soluciones: lluvia de ideas                                     | Marcadores y papelógrafo                   | 30 min        |
|   | Cartas de compromiso   | Computador<br>Impresora<br>Fotocopias      | 30 min        |
| Cierre  |  | Almuerzo con todo el personal<br>Despedida | 60 min        |

**Fuente:** Elaboración propia

## **CAPITULO 6**

### **6. DISCUSIÓN**

La presente investigación representa un antecedente de relevancia para el estudio del estrés laboral como una variable fundamental a considerar en el funcionamiento de grandes organizaciones. Se obtiene como resultado principal que los empleados de la empresa EMAC, perciben y experimentan niveles de estrés laboral medianamente altos, con una severidad baja y frecuencia medianamente alta o alta; es decir que, en los últimos seis meses anteriores a la aplicación del estudio, los empleados han experimentado constantes situaciones estresantes en su contexto laboral; sin embargo, estas no han sido de mayor intensidad. Frente a esto, si bien las situaciones de estrés tienen un nivel de severidad baja en el 50% de los casos, no se puede dejar de lado que son constantes, y la suma de ellas provoca que el nivel de estrés laboral general sea medianamente alto, y alto en otros casos; por lo tanto, esta es una situación que amerita intervención.

Por otra parte, evaluando los factores asociados al estrés laboral en este grupo de estudio, se ha encontrado que los empleados no cuentan con el apoyo necesario por parte de la organización con niveles bajos de severidad y frecuencia medianamente alta, lo cual, podría estar generando sensaciones de desmotivación y estrés; además, los empleados de la EMAC experimentan índices medianamente altos de presión laboral con baja severidad y frecuencia medianamente alta; esto, caracterizado por el apremio de cumplir plazos en la entrega de trabajos, hacer horas extras y el papeleo excesivo que implica su tarea.

Al respecto, se han desarrollado investigaciones con el fin de determinar el estrés laboral en los trabajadores de una empresa, así como también de las variables asociadas e intervinientes. A continuación, se presentan algunas investigaciones que avalan los resultados obtenidos en este estudio:

En el año 2017 una investigación de la Universidad de Azuay realizada en una entidad bancaria, encontró que, en una de las agencias estudiadas el índice de estrés laboral alto estaba presente en un 53% de los empleados, cuyo factor predominante era la falta de apoyo de la organización, en un 63% de los sujetos. En este sentido, Arizábala (2017) sugiere a las autoridades de la empresa financiera realizar mejoras en pro del bienestar de sus trabajadores, y así mismo de su organización.

De forma similar, en el año 2014, se realizó una investigación en una compañía de seguridad privada encontrándose en esta investigación que los participantes se encuentran en un nivel medio de estrés laboral, con mayor prevalencia de falta de realización personal con un nivel alto, falta de apoyo de la organización en un nivel medio, y presión de trabajo en un nivel medio (Freire, 2014).

Se considera fundamental lo reportado por el presente estudio, y las dos investigaciones señaladas, rescatando la falta de apoyo por parte de la organización como un indicador referido con frecuencia, y por ende necesario de considerarse en el clima laboral, para así generar estrategias de prevención e intervención adecuadas.

Relacionando la variable género y el índice de estrés laboral obtenido, se observa que los mayores índices de estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo de la organización, corresponden al sexo femenino. Estos resultados son similares con los obtenidos por Maldonado (2013), quien encontró que son las mujeres quienes presentan mayores índices de estrés evaluado con el mismo cuestionario JSS, hasta en un 80% de los casos, a pesar de que su muestra incluía un número menor de mujeres frente a los varones. De la misma manera, se realizó una investigación en Brasil, en el año 2014, donde el objetivo principal era identificar diferencias entre hombres y mujeres de acuerdo a su vivencia de estrés ocupacional, así como los factores de riesgos asociados y las estrategias de afrontamiento empleadas. En sus resultados los autores obtuvieron que los hombres presentaron de forma significativa menos factores de riesgo y más implicación con la organización, en comparación con las mujeres, así como también evidenciaron mayor variedad de estrategias de afrontamiento (Ramos y Jordao, 2014).

Sin embargo, en una investigación realizada en el año 2013, en Madrid, con el objetivo de determinar las diferencias de riesgo y percepción de estrés laboral, de acuerdo al sexo y el tiempo de servicio en un grupo de 439 policías; no se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres, en cuanto a las dos variables estudiadas (García, Perez y Albacete, 2013).

De acuerdo con la variable edad, se obtuvo en la presente investigación que las personas en edades comprendidas entre 44 y 55 años, son aquellas que puntúan más altos en el índice de estrés laboral y presión laboral. En el índice de apoyo de la organización los que tienen puntuaciones medianamente altas son los participantes entre 44 y 55 años.

Por lo que se expresa que las personas en edad adulta son más propensas a este tipo de dificultades en el ambiente laboral; sin embargo, la distribución entre las puntuaciones de acuerdo con esta variable no muestra una tendencia significativa. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Aguirre, Vauro y Labarthe (2015), en España, quienes desarrollaron una investigación con el objetivo de identificar los factores desencadenantes del estrés laboral y la relación de éstos con la calidad de vida laboral de 136 empleados del personal aeronáutico de cabina, obteniendo en sus resultados que la variable edad tiene un relación significativa únicamente con el nivel de desempeño laboral, no siendo significativa la relación con los factores que componen el estrés laboral. Por su parte, una investigación realizada en la ciudad de Cuenca, encontró que el nivel de estrés fue elevado en más del 60% de la muestra, con una relación significativa con las variables: edad, tiempo en el cargo y área de trabajo; siendo mayor el nivel de estrés en trabajadores de mayor edad (Peralta, Guerrero, & Mejía, 2017).

En cuanto a las implicaciones entre estrés y el tipo de cargo, se ha encontrado que existe relación entre el estrés laboral, la presión laboral y la percepción de falta de apoyo por parte de la organización en los departamentos de Dirección Técnica, Gerencia y Choferes. Se observa que, por tercera ocasión los choferes presentan niveles altos de estrés; mientras que, por otro lado, llama la atención que el personal de Gerencia perciba falta de apoyo de la organización, considerando que ellos forman parte de la directiva de la EMAC y tienen la facultad de tomar decisiones que cambien la situación. Al respecto, en el estudio de Mercado y Salgado (2008) realizado con una muestra de 41 gerentes ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas, para identificar estresores y manifestaciones de estrés; se encontró que los gerentes trabajan 53 horas promedio a la semana, están expuestos a presión, responsabilidades y dificultades diarias, y la búsqueda constante de reconocimiento, provocan rasgos de competitividad e impaciencia que dan como resultado manifestaciones de estrés con enfoque en sí mismo, dando poca importancia al clima organizacional, los gerentes no recurren al soporte social para afrontar el estrés, no escuchan el punto de vista de los demás, por lo que, sienten que están solos librando la batalla y no perciben apoyo de la organización.

De esta manera se puede expresar, que el estudio del estrés laboral, es completo y complejo, interviniendo diferentes factores y variables, lo cual, se evidencia en la contradicción entre los resultados obtenidos en diferentes investigaciones. Por ello, es importante el desarrollo de investigaciones en las empresas y organizaciones,

considerando el estrés laboral como variable principal, pero a la vez tomando en consideración los factores de riesgo intervinientes.

Finalmente, tomando en cuenta estos hallazgos se plantea en la investigación, el diseño de un plan de intervención para atender a las dificultades percibidas en el funcionamiento del clima organizacional en la empresa EMAC. Para ello, se consideran los aportes en tema de planes de intervención por parte de diversos autores revisados en el capítulo II de esta investigación, acotando que los planes son guías para ampliar y desarrollar propuestas de acuerdo al contexto y la problemática que caracteriza a cada grupo humano de una organización.

En este sentido, la propuesta es una opción adecuada para el grupo de estudio, en tanto que, se ajusta a las necesidades encontradas, con aplicación de una intervención de enfoque integrativo, el cual parte promoviendo conductas positivas en los trabajadores con estrategias cognitivas y afectivas, para generar nuevos comportamientos en los trabajadores, en lo personal, en lo social y en lo laboral; considerando al ser humano en su unidad psicosomática y social, que luego se proyectará en el desempeño laboral, las satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la relación con los demás y con el entorno, y en su manera de enfrentar situaciones de estrés.



## CONCLUSIONES

La presente investigación se realizó con el objetivo principal de determinar el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de la Empresa Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC). Para ello se aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral, JSS, a una muestra de 50 empleados de la institución. En primer lugar, los resultados muestran, en cuanto a variables sociodemográficas porcentajes similares en cuanto al sexo, teniendo un 58% de sexo masculino y 42% de femenino. En la variable edad se evidenció un mínimo de 24 años y máximo de 55 años, siendo el mayor porcentaje el grupo etario de 39 a 43 años, con un 30% de la muestra, correspondiente a adultos en etapa media con criterio formado. La mayoría corresponden a puesto de trabajo técnicos y administrativo-financieros, todos los participantes del estudio ocupan cargos correspondientes a ocupaciones de oficina, lo que marca el contexto de estrés laboral a la hora de establecer análisis e influirá en la posterior propuesta de mejora.

En la evaluación del estrés laboral, se obtuvo en primer lugar el índice de estrés laboral, el cual indicó que los participantes del estudio, experimentan estrés laboral medianamente alto, destacando que el 46% indica severidad medianamente alta y alta. De la misma manera, se debe mencionar que la frecuencia con la que se reporta la presencia de estrés laboral es igualmente alta y medianamente alta, en un 52% de la muestra. Con ello se puede expresar que en la empresa EMAC, sí se dan características laborales estresantes en períodos de seis meses.

El segundo indicador reportado por el instrumento de evaluación tiene que ver con la presión laboral, donde se obtuvo que el 50% de los participantes reporta la percepción de presión laboral en una intensidad alta y medianamente alta. Esto de igual forma, con una alta severidad, en un 46% y una alta frecuencia, nuevamente un 50% de los sujetos. Por lo tanto, a nivel general se puede decir que los empleados de la EMAC experimentan presión laboral, de forma significativa, lo que puede implicar presión de cumplir plazos en la entrega de trabajos, hacer horas extras, o excesivas funciones y responsabilidades que implica su cargo.

El tercer y último indicador está relacionado con el apoyo de la organización. En este se obtuvo que un 54% de los participantes reportan que no existe apoyo o el brindado no es óptimo, en cuanto al sustento que da la empresa en el cumplimiento de sus

responsabilidades. Esto, igual que en los indicadores anteriores, se evidencia con una alta frecuencia y severidad. Con ello se puede expresar que los empleados de la EMAC en su mayoría consideran que la falta de apoyo de la organización, lo cual puede estar generando situaciones de estrés, como desmotivación y desinterés.

Se realizó una asociación entre las variables de género y edad, con respecto a los niveles de estrés reportados. En ello se obtuvo que, en los tres indicadores, los mayores índices corresponden al sexo femenino, por lo cual se afirma que las mujeres tienden a estresarse con mayor facilidad, sienten mayor presión en el trabajo, perciben falta de apoyo por parte de la organización debido también a factores como las cargas familiares, el trabajo en casa. En cuanto a la variable edad, se obtuvo que los empleados en edad de adultez media son quienes tienen más a presentar situaciones de estrés laboral, viéndose más afectados por la presión en el trabajo y falta de apoyo de la organización los de 44 a 48 años.

Tomando en consideración la distribución de los resultados en los tres indicadores reportados en la investigación, se evidencia que, de forma general casi el 50% de la muestra del estudio reporta la presencia de estrés laboral, todos en frecuencia y severidad de medianamente alta a alta. Con ello se concluye que en el contexto de la empresa EMAC, los trabajadores tienen niveles medianamente altos de estrés.

## **RECOMENDACIONES**

Se considera fundamental el desarrollo de investigaciones donde se evalúe el nivel de estrés laboral de los empleados de las organizaciones, con la finalidad última de poder generar propuestas de prevención e intervención efectivas, eficientes y pertinentes, de forma tal de poder garantizar a la población mayor calidad de vida laboral. En este sentido, se sugiere el desarrollo de proyectos donde se realice una intervención directa con los trabajadores de las empresas, y así mejorar su salud integral.

De la misma manera se sugiere tomar en consideración una muestra más amplia, con la que se puedan generalizar los resultados obtenidos. Así, realizar el análisis de la variable estrés laboral y su asociación con otras variables, como, por ejemplo, nivel socioeconómico, carga laboral, nivel de instrucción. Con lo que se puede tener un conocimiento más profundo acerca de las causas y consecuencias de esta problemática.

Así también se debe considerar para investigaciones futuras, tener en cuenta el tiempo de permanencia en el cargo con el nivel de estrés experimentado por los trabajadores para profundizar su estudio.

# BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, C., Vauro, M., & Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo e personal aeronautico de cabina. *Ciencias psicológicas*, 9(2).
- American Psychological Association (APA). (2014). *Typology on the stress*. Obtenido de <http://www.apa.org/>
- American Psychological Association. (2014). *Typology on the stress*. Obtenido de <http://www.apa.org/>
- Amutio, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(1), 77-93. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317996006.pdf>
- Anaya, A., Saldaña, C., & Ramírez, E. (2017). Acciones de intervención organizacional para mejorar las condiciones de trabajo en el Departamento de Obras Públicas de un ayuntamiento del sur de Jalisco (México). *Salud Uninorte*, 33(3), 373-382.
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 525-535.
- Arizábala, M. (2017). *Estudio comparativo entre el nivel es estres laboral y sus factores predujominantes, en las agencias del banco del Austro*. Cuenca: Universidad de Azuay.
- Bittar, C. (Julio de 2008). *Investigación sobre Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios*. Mendoza (Argentina).
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V., & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. *Revista Invenio*, 15(29), 67-80. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- da Silva, S., Pavan, P., Andrés, V., Caldas, A., Mansano, L., & Mininel, V. (2013). Estrategias de intervención para la salud de los trabajadores de enfermería de hospitales universitarios en Brasil. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 21(1), 1-9. Obtenido de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n1/es\\_v21n1a03.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n1/es_v21n1a03.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. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3698512.pdf>
- El-Sahili, L. (2011). *Burnout profesional*. Madrid, España: Helenica SA.
- Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla. (2013). *Stop al estrés en la conducción*. Castilla: Junta de Castilla y León.
- Fernández, P. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Revista Invenio*, 13(25), 111-124. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/877/87715116007.pdf>

- Freire, J. (2014). *Incidencia de los Factores de Riesgo, en el Estrés Laboral del Personal de tripulación de la Compañía de Seguridad Privada TEVCOL*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- García, M., Perez, M., & Albacete, A. (2013). Diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policia local atendiendo al género y la antigüedad. *Apuntes de Psicología*, 31(3), 291-298.
- García, T. (2016). *Cómo superarte con el estrés positivo: Guía práctica*. Madrid: Mestas Ediciones.
- Gómez, F., & Corral, E. (2009). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. Madrid: ARÁN.
- Ministerio de Trabajo de España. (2008). *Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral*. Madrid: Gobierno de España.
- Navarro, J. (2009). Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 55(215), 86-98. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v55n215/original7.pdf>
- Oficina Internacional de Trabajo (OIT). (2013). *La prevención del estrés en el trabajo*. Ginebra: Oficina Internacional de Trabajo. Obtenido de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_235393.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf)
- Oficina Internacional de Trabajo. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo*. Ginebra: Oficina Internacional de Trabajo. Obtenido de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_235393.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf)
- Oficina Internacional del Trabajo. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo*. Ginebra: OIT.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Nottingham: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (4 de Mayo de 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Nottingham: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (4 de Mayo de 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)

- Pablo, F. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Revista Invenio*, 13(25), 111-124. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/877/87715116007.pdf>
- Peiró, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud ocupacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/778/77829109/>
- Peralta, A., Guerrero, C., & 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.
- Ramos, V., & Jordao, F. (2014). Género y estrés laboral: semejanzas y diferencias de acuerdo a factores de riesgo y mecanismos de coping. *Revista de psicología organizacional y del trabajo*, 14(2).
- Servicio de prevención en riesgos laborales. (2008). *Recomendaciones básicas de prevención en trabajos de atención al público*. Valladolid: Universidad de Valladolid. Obtenido de [http://www.uva.es/export/sites/uva/7.comunidaduniversitaria/7.08.riesgoslaborales/\\_documentos/dipAttPublico.pdf](http://www.uva.es/export/sites/uva/7.comunidaduniversitaria/7.08.riesgoslaborales/_documentos/dipAttPublico.pdf)
- Trianes, M. (2003). *Estrés en la infancia: su prevención y tratamiento*. Madrid, España: Narcea SA de Ediciones.
- von Oostrom, S., van Mechelen, W., Terluin, B., de Vet, H., Knol, D., & Anema, J. (2010). A workplace intervention for sicklisted employees with distress: results of a randomised controlled trial. *Occup Environ Med*, 67(9), 596-602. Obtenido de <https://oem.bmj.com/content/67/9/596>

# ANEXOS

## Anexo 1. Situaciones estresantes relacionadas con el trabajo

|    |  | Bajo | Moderado |   |   |   |   |   |   |   | Alta |  |
|----|--|------|----------|---|---|---|---|---|---|---|------|--|
| 1  | Asignación de tareas desagradables.                        | 1    | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 1    |  |
| 2  | Trabajar horas extra.                                      | 1    | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 2    |  |
| 3  | Falta de oportunidades de promoción.                       | 1    | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 3    |  |
| 4  | Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.       | 1    | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 4    |  |
| 5  | Compañeros que no realizan su trabajo.                     | 1    | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 5    |  |
| 6  | Apoyo insuficiente por parte del superior.                 | 1    | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 6    |  |
| 7  | Ocuparse de situaciones de crisis.                         | 1    | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 7    |  |
| 8  | Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.         | 1    | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 8    |  |
| 9  | Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto. | 1    | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 9    |  |
| 10 | Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.              | 1    | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10   |  |
| 11 | Asignación de mayores responsabilidades.                   | 1    | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 11   |  |
| 12 | Periodos de Inactividad.                                   | 1    | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 12   |  |
| 13 | Dificultad para acceder al superior.                       | 1    | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 13   |  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 14 | Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 14 |
| 15 | Personal insuficiente para realizar una tarea.                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 15 |
| 16 | Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 16 |
| 17 | Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 17 |
| 18 | Falta de participación en las decisiones organizativas.             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 18 |
| 19 | Salario insuficiente.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 19 |
| 20 | Competencia para promocionar.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 20 |
| 21 | Supervisión pobre o insuficiente.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 21 |
| 22 | Área de trabajo ruidosa.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 22 |
| 23 | Interrupciones frecuentes.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 23 |
| 24 | Cambio frecuentes de actividades aburridas a demandantes.           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 24 |
| 25 | Papeleo Excesivo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 25 |
| 26 | Reuniones de última hora.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 26 |
| 27 | Tiempo personal insuficiente (P.EJ., CAFÉ, COMIDA.)                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 27 |
| 28 | Cubrir el trabajo de otro empleado.                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 28 |
| 29 | Compañeros de trabajo poco motivados.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 29 |



|    |                                     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 30 | Conflictos con otros departamentos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 30 |
|----|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO.

|    |  | Número de días durante los últimos 6 meses en los cuales ha experimentado esa situación. |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|----|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
|    |  | 0  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ |    |
| 31 | Asignación de tareas desagradables.                        | 0  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 31 |
| 32 | Trabajar horas extra.                                      | 0  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 32 |
| 33 | Falta de oportunidades de promoción.                       | 0  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 33 |
| 34 | Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.       | 0  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 34 |
| 35 | Compañeros que no realizan su trabajo.                     | 0  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 35 |
| 36 | Apoyo insuficiente por parte del superior.                 | 0  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 36 |
| 37 | Ocuparse de situaciones de crisis.                         | 0  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 37 |
| 38 | Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.         | 0  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 38 |
| 39 | Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto. | 0  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 39 |
| 40 | Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.              | 0  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 40 |
| 41 | Asignación de mayores responsabilidades.                   | 0  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 41 |
| 42 | Periodos de Inactividad.                                   | 0  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 42 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 43 | Dificultad para acceder al superior.                                | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 43 |
| 44 | Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.                  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 44 |
| 45 | Personal insuficiente para realizar una tarea.                      | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 45 |
| 46 | Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.           | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 46 |
| 47 | Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 47 |
| 48 | Falta de participación en las decisiones organizativas.             | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 48 |
| 49 | Salario insuficiente.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 49 |
| 50 | Competencia para promocionar.                                       | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 50 |
| 51 | Supervisión pobre o insuficiente.                                   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 51 |
| 52 | Área de trabajo ruidosa.  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 52 |
| 53 | Interrupciones frecuentes.  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 53 |
| 54 | Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.          | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 54 |
| 55 | Papeleo Excesivo.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 55 |
| 56 | Reuniones de última hora.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 56 |
| 57 | Tiempo personal insuficiente (P.EJ., CAFÉ, COMIDA.)                 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 57 |
| 58 | Cubrir el trabajo de otro empleado.                                 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 58 |

|    |                                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|----|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 59 | Compañeros de trabajo poco motivados. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 59 |
| 60 | Conflictos con otros departamentos.   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9+ | 60 |

*Elaborado por: Karla Llguisaca y Michelle Vinueza*

## Anexo 2. Perfil JSS

**PERFIL**

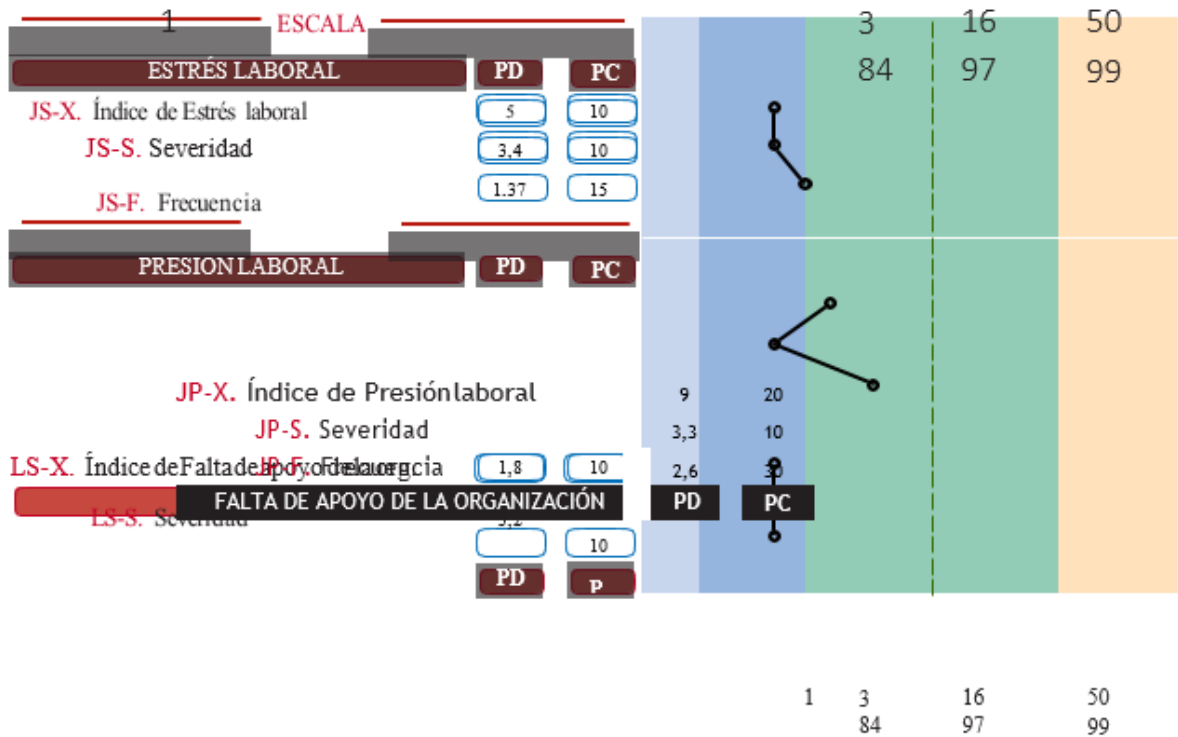
**JSS** Cuestionario de ESTRÉS LABORAL

**Nombre:**

**Eda**  **Sexo**  **Fecha de**

**Baremo:** Trabajos de oficina, varones + mujeres

**MANUAL** TEA Ediciones



Copyright © 2010, 2012 by TEA Ediciones, S.A.U. perfil generado desde [www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados.

Nota: Pc (percentil), escala ordinal