



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

Sede  
Esmeraldas

MAESTRÍA ES GESTIÓN DE RIESGO MENCIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS  
LABORALES

**Estudio del estrés laboral en el departamento de Distribución de  
CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS**

TRABAJO DE TITULACIÓN MODALIDAD PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO MAGÍSTER  
EN GESTIÓN DE RIESGOS MENCIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS  
LABORALES

**LÍNEA ESTRATÉGICA**

**Autor:** Ing. Kevin Steven Quintero Robinzon

**Asesor:** Mgt. Nelson Muela

Esmeraldas-Ecuador

Septiembre, 2024

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos establecidos por el reglamento de Grado la PUCESE previo la obtención del Título de Magíster en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

**Título de tesis:** Estudio del estrés laboral en el departamento de Distribución de CNEL EP  
UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS

**Autor:** Ing. Kevin Steven Quintero Robinzon

Mgt, Nelson Muela  
**DIRECTOR DE TESIS**

F. \_\_\_\_\_

Mgt.  
**LECTOR 1**  
**Xavier Quiñonez**

F. \_\_\_\_\_

Mgt.  
**LECTOR 2**  
**Miguel Simbaña**

F. \_\_\_\_\_

Mgt. Nelson Muela  
**COORDINADOR PROGRAMA**

F. \_\_\_\_\_

Mgt. David Puente Holguín  
**DIRECTOR DE POSGRADO**

F. \_\_\_\_\_

Mgt. José Iván Jijón Motato  
**SECRETARIO GENERAL PUCESE**

F. \_\_\_\_\_

Esmeraldas Ecuador  
Septiembre - 2024

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Ing. Kevin Steven Quintero Robinzon, portador de la cédula de ciudadanía No. 0802816355 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Ing. Kevin Steven Quintero Robinzon

C.I. 0802816355

## **CERTIFICACIÓN**

Yo, Mgt. Nelson Muela, en calidad de director de la Tesis titulada “Estudio del estrés laboral en el departamento de Distribución de CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS”, certifico haber revisado que el trabajo final cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Mgt. Nelson Muela  
**DIRECTOR DE TESIS**

## **DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO**

Con inmensa gratitud y humildad, dedico este logro en primer lugar a Dios, cuya guía y fortaleza han sido la luz que ha iluminado mi camino en cada paso de este proceso. Su presencia constante y su infinita sabiduría han sido mi fuente de inspiración y consuelo.

A mis padres, cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido el pilar fundamental en cada etapa de esta travesía. Gracias por creer en mí, por sus sacrificios y por brindarme siempre la confianza y el aliento necesarios para alcanzar este objetivo.

A todos aquellos que han sido parte de este viaje, desde profesores y mentores hasta amigos y colegas, mi más sincero agradecimiento. Cada uno de ustedes ha contribuido de manera invaluable a mi desarrollo y éxito, y su apoyo ha sido esencial para la culminación de este proyecto.

Con cariño y gratitud,

*Quintero Robinzon Kevin*

# **Estudio del estrés laboral en el departamento de Distribución de CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS**

## **RESUMEN**

El presente estudio tuvo como objetivo analizar el estrés laboral percibido por los colaboradores del Departamento de Distribución de CNEL EP Unidad de negocios Esmeraldas durante el año 2024, para lo cual se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y transversal. Se utilizó como técnica la encuesta aplicando como instrumento el cuestionario de Estrés Laboral creado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) a una población de 50 trabajadores del departamento. Cabe indicar que este instrumento ha sido validado científicamente en otras investigaciones. Dentro de los principales resultados se evidenció que el nivel de estrés percibido por los colaboradores es muy bajo en la mayoría de sus dimensiones, a excepción del que no presenta ninguna fuente generadora de estrés en las actividades que desarrollan. En función de los resultados obtenidos se presenta una propuesta mediante un plan de estrategias empresariales para mantener o disminuir los niveles de estrés, basados en objetivos, responsables, fechas de inicio y fin. Finalmente se concluye este estudio identificando la importancia de analizar de forma periódica este tipo de investigación a los trabajadores para tomar decisiones a tiempo y acertadas en función de la salud mental de los colaboradores.

**PALABRAS CLAVE:** Estrés laboral, salud mental, territorio organizacional.

# **Study of work stress in the Distribution department of CNEL EP ESMERALDAS BUSINESS UNIT**

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to analyze the work stress perceived by the employees of the Distribution Department of CNEL EP Esmeraldas Business Unit during the year 2024, for which a methodology with a quantitative approach, descriptive and transversal scope was used. The survey technique was used, applying as an instrument the Work Stress questionnaire created by the International Labor Organization (ILO) and the World Health Organization (WHO) to a population of 50 department workers. It should be noted that this instrument has been scientifically validated in other research. Among the main results, it is evident that the level of stress perceived by employees is very low in most of its dimensions, except for the fact that there is no source of stress in the activities carried out. Based on the results obtained, a proposal is presented through a business strategy plan to maintain or reduce stress levels, based on objectives, managers, start and end dates. Finally, this study concludes by identifying the importance of periodically analyzing this type of research among workers to make timely and accurate decisions based on the mental health of employees.

## **KEYWORDS:**

Work stress, mental health, organizational territory.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>TRIBUNAL DE GRADUACIÓN</b> .....	2
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD</b> .....	3
<b>CERTIFICACIÓN</b> .....	4
<b>DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO</b> .....	5
<b>RESUMEN</b> .....	6
<b>ABSTRACT</b> .....	7
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	8
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	10
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>Planteamiento del problema</b> .....	11
<b>Justificación</b> .....	13
<b>Objetivos</b> .....	13
<b>Objetivo general</b> .....	14
<b>Objetivos específicos</b> .....	14
<b>CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO</b> .....	14
<b>1.1 Antecedentes</b> .....	15
<b>1.2 Fundamentación teórico-conceptual</b> .....	17
<b>1.3 Fundamentación legal</b> .....	25
<b>CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA</b> .....	26
<b>2.1 Tipo de estudio</b> .....	26
<b>2.3 Población y muestra</b> .....	27
<b>2.4 Técnicas e Instrumentos</b> .....	27
<b>2.5 Análisis de datos</b> .....	28
<b>CAPÍTULO 3. RESULTADOS</b> .....	28

<b>3.2 Nivel de estrés laboral .....</b>	<b>29</b>
<b>3.3 Estresores laborales que influyen en la labor de los trabajadores .....</b>	<b>30</b>
<b>3.4 Plan de estrategias empresariales para mejorar los niveles de estrés laboral....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN .....</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>5.1 Conclusiones .....</b>	<b>43</b>
<b>5.2 Recomendaciones .....</b>	<b>44</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>47</b>
<b>Anexo 1.....</b>	<b>47</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Factores de estrés .....	27
<b>Tabla 2</b> Características sociodemográficas .....	29
<b>Tabla 3</b> Nivel de estrés laboral.....	30
<b>Tabla 4</b> Dimensión cultura organizacional .....	31
<b>Tabla 5</b> Dimensión estructura organizacional.....	31
<b>Tabla 6</b> Dimensión Tecnología .....	32
<b>Tabla 7</b> Dimensión Territorio organizacional .....	33
<b>Tabla 8</b> Dimensión Influencia del líder.....	34
<b>Tabla 9</b> Dimensión Falta de cohesión .....	35
<b>Tabla 10</b> Dimensión Respaldo de grupo .....	36
<b>Tabla 11</b> Plan de estrategias empresariales .....	38

# INTRODUCCIÓN

## Planteamiento del problema

El estrés constituye una perturbación tanto física como mental que surge cuando las personas enfrentan demandas extremas. La falta de control sobre el estrés puede resultar en problemas tanto a nivel físico como mental, manifestándose en el aumento de la presión arterial, la tensión muscular, la transpiración, el agotamiento, la fatiga y un incremento en la actividad cardíaca (Pérez, 2019).

Las empresas, al reconocer el impacto que el estrés laboral puede tener en la productividad, están adoptando medidas para evaluar los niveles de estrés entre sus empleados y buscar iniciativas que evidencien la capacidad de resiliencia y adaptación a los cambios laborales que se presentan en la organización.

Organismos a nivel internacional, como la Unión Europea (UE), el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Agencia Europea de Salud y Seguridad (AESS), han señalado a través de múltiples investigaciones que el estrés laboral y los factores psicosociales son determinantes de alta relevancia en el entorno laboral (Ju et al., 2018).

Algunos datos importantes, como lo menciona Mejía (2020), más del 30% de la población global experimenta estrés, incluso en países desarrollados donde las cifras son aún más elevadas. En América Latina, se observa que alrededor del 40% de los trabajadores en Chile, México, Colombia y Argentina sufren de estrés.

Así mismo se ha identificado que más del 50% de los empleados experimentan niveles elevados de estrés, y aproximadamente dos tercios enfrentan dificultades para mantener la concentración en sus tareas laborales debido a este estrés. Se reconoce que el estrés, siendo una respuesta negativa a nivel individual, genera una amplia gama de complicaciones personales, emocionales y de comportamiento en el entorno laboral. (Karatepe, et al., 2018).

En Ecuador, el estrés laboral está generando un incremento en los costos para las empresas, prevalece una marcada reducción de la productividad y el rendimiento de los trabajadores, manifestado en el aumento de los gastos médicos (Diario La Hora, 2022).

Los colaboradores del departamento de distribución de la Corporación Nacional de Electrificación Empresa Pública (CNEL EP) Unidad de negocios Esmeraldas son operarios

y se dedican a la construcción de proyectos de electrificación y alumbrado público, así como también están pendientes del sistema interconectado para las emergencias que se producen en toda la provincia de Esmeraldas, lo que evidencia que deben estar mentalmente sanos para actuar con rapidez frente a las diversas emergencias que pueda necesitar la comunidad.

El estrés laboral, como lo expresan López et al. (2020) es visto como un aspecto adverso en las organizaciones, representando una amenaza que afecta negativamente la salud y el rendimiento laboral de los empleados; éste puede presentarse a través de diversos síntomas o manifestaciones negativas que afectan tanto la salud física como mental de los individuos. Algunos de los síntomas comunes incluyen problemas físicos, cognitivos, emocionales, cambios en el comportamiento, entre otros.

Es pertinente indicar que síntomas por estrés laboral pueden variar entre individuos y que la presencia de varios de ellos podría indicar la presencia de estrés laboral. La identificación temprana de estos síntomas es esencial para tomar medidas preventivas y buscar el apoyo necesario para manejar el estrés de manera efectiva, razón por la cual se hace necesario conocer ¿Cuáles son los niveles de estrés presentes en los colaboradores del departamento de distribución de CNEL EP Unidad de negocio Esmeraldas para el año 2024, en el contexto de inseguridad ciudadana?

La presente investigación recopiló la información de estudios relevantes sobre el estrés laboral, que han sido publicados en los últimos diez años en idioma español, sin que su alcance sea una revisión sistemática, sino una revisión del estado del arte sobre el estrés laboral en Ecuador.

Además como alcance, se realizó una descripción de los estresores laborales que afectan a los trabajadores del departamento de distribución de CNEL EP Unidad de Negocios Esmeraldas en el año 2024, información que permitirá plantear acciones de intervención en el entorno laboral.

Por último, esta investigación tuvo por alcance identificar la sintomatología, causas y consecuencias del estrés laboral más importantes en la población de trabajadores del campo energético ubicado en la provincia de Esmeraldas, para establecer acciones que reduzcan el impacto en la salud y en el desempeño laboral, por lo tanto la pregunta de investigación fue ¿Cuál es el nivel de estrés presente en los colaboradores del Departamento de Distribución de CNEL EP Unidad de Negocios Esmeraldas en el año 2024?.

## **Justificación**

Este estudio se realizó con la finalidad de analizar los niveles de estrés laboral percibidos por los trabajadores del departamento de distribución de CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas para conocer los diferentes estresores presentes y poder sugerir acciones de mejora en el entorno de salud y seguridad laboral.

Se consideró importante analizar al estrés laboral, ya que los altos niveles de estrés pueden afectar negativamente la productividad y eficiencia laboral, los trabajadores si se encuentran estresados pueden experimentar dificultades en la concentración, toma de decisiones y ejecución de tareas, lo que impacta directamente en el rendimiento del departamento y la Unidad en general.

Además, el estudio fue pertinente y novedoso debido a que el estrés laboral puede afectar la seguridad laboral; analizar los niveles de estrés presente en los trabajadores puede ayudar a identificar áreas de mejora en términos de seguridad en este caso en CNEL Esmeraldas, puesto que si se están con altos niveles son propensos a cometer errores, aumentando el riesgo de accidentes laborales.

Los beneficiarios directos de la investigación fueron los trabajadores del departamento de distribución de CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas porque conociendo los niveles y estresores laborales presentes, sus directivos podrán implementar planes de intervención para contribuir a la mejora de la salud del trabajador. Como beneficiarios indirectos tendrán a la colectividad a quienes los trabajadores prestan sus servicios ya que están directamente relacionado con la entrega de servicios energéticos, esto asegura una alta calidad en su desempeño, entregando un servicio eficiente y satisfactorio a los clientes.

Por último, este estudio contribuye a generar nuevo conocimiento a partir de los resultados presentados puesto que se levantará la información en una empresa local con lo cual se podrán conocer sus especificidades directas, y con ello pueden generar soluciones a los problemas detectados.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar el estrés laboral percibido por los colaboradores del Departamento de Distribución de CNEL EP Unidad de negocios Esmeraldas durante el año 2024.

### **Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores del Departamento de Distribución mediante la aplicación de la encuesta de la OIT-OMS.
- Identificar los estresores laborales que influyen en la labor de los trabajadores del Departamento de Distribución.
- Diseñar un plan de intervención sobre las estrategias que disminuyan los niveles de estrés laboral.

## **CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO**

## 1.1 Antecedentes

A continuación se presentan los diferentes estudios que se han realizado conforme la temática abordada en esta investigación, estos estudios están a nivel internacional, nacional y local; y se detallan a continuación.

En Ecuador, Solís y Aguayo (2023) analizaron el estrés y los niveles que presentan los trabajadores del departamento de higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Esmeraldas en su satisfacción. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental y de campo. Se aplicó la técnica de la encuesta, basado en dos instrumentos: La encuesta de estrés laboral de la OIT-OMS (2016) y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989), a una población de 196 trabajadores.

Sus principales resultados indican que el 38% de los trabajadores alcanzaron niveles bajos de estrés, y que los estresores que estuvieron por encima de la media fue el respaldo de grupo y la influencia del líder; mientras que el nivel de satisfacción laboral alcanzó el 51% considerado como nivel intermedio; y destaca la insatisfacción en las prestaciones o la poca negociación sobre el salario. Por lo que a manera de conclusión los trabajadores expresaron que en el tiempo de confinamiento ellos pudieron realizar sus trabajos de forma tranquila por las pocas personas que estaban en las calles, haciendo que su tarea de limpieza sea más fácil de realizar.

Quiñones et al. (2021) identificaron los factores de riesgo psicosocial intra, extra laboral y el nivel de estrés que presentan los colaboradores de una empresa del sector eléctrico ubicada en un municipio del Pacífico colombiano. La metodología fue de tipo transversal, con enfoque mixto, diseño explicativo secuencial. Se utilizó la técnica de la encuesta para el enfoque cuantitativo y como instrumento la batería de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio colombiano y se llevó a cabo un grupo focal para el enfoque cualitativo, a una población de...

Entre sus principales resultados destacan que los factores de riesgo psicosocial de mayor puntuación fueron los riesgos extralaborales; desde la integración de la información se concluyó que los dominios intralaborales en mayor riesgo son: Recompensas, Claridad del rol y Demandas del trabajo. Por último como conclusión se presenta la necesidad de implementar acciones como un sistema de vigilancia epidemiológica para controlar los efectos que los riesgos psicosociales están generando en la salud, bienestar y el nivel de estrés en los colaboradores.

En Perú, Loconi (2021) determinó la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019. La metodología consistió en trabajar con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y aplicada y diseño no experimental, con corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y se trabajó con el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y el de Meyer y Allen, aplicados a 75 colaboradores. Para el análisis de los datos se procesó mediante el programa estadístico SPSS.

Los principales resultados revelan que no existe relación directa en las variables para la población sujeto de estudio. Por último se concluye en que existen diferencias marcadas cuando es el mismo modelo de compromiso organizacional independiente del modelo de estrés laboral.

En Perú, Tintaya (2023) estableció la relación entre el nivel de estrés laboral y el nivel de ansiedad en trabajadores de una empresa privada de ventas al por menor de productos farmacéuticos y médicos en comercios especializados de la ciudad de Arequipa. La metodología que se aplicó fue de campo, nivel descriptivo y corte transversal. Se aplicó la técnica del cuestionario. Para evaluar la variable de estrés laboral, se utilizó como instrumento el Cuestionario OIT/OMS y para evaluar la variable ansiedad, el cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI). Asimismo, se empleó una ficha de recopilación para registrar datos demográficos. La temporalidad estuvo comprendida de octubre a noviembre de 2022, se encuestó a un total 74 trabajadores.

Los resultados exhiben un nivel de estrés predominantemente bajo e intermedio, con un 45.9% y 31.1%, respectivamente; la sumatoria del nivel estrés alto y muy alto nivel de estrés se ubica en un 23%. Igualmente, se encontró un nivel de ansiedad estado mayoritariamente moderado en el 31.1% de trabajadores y alto, en el 45.9%, siendo el nivel de ansiedad rasgo moderado de 23.0% y alto, de 37.8%. Además, aplicando la prueba estadística de prueba Rho de Spearman, se halló correlación de 0.792 entre el nivel de estrés laboral y el nivel de Ansiedad Estado; mientras que entre el nivel de estrés laboral y el nivel de Ansiedad Rasgos los resultados revelan una correlación de 0.794. Se concluye que existe una relación positiva significativa entre el estrés laboral y el nivel de ansiedad estado y rasgo de los trabajadores.

En Esmeraldas, Mosquera (2021) identificó los factores que generan estrés, el nivel de afectación y la satisfacción laboral existente en la Dirección de Desarrollo Organizacional de Talento Humano del GADMCE. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo; se eligió la técnica de la encuesta aplicando los cuestionarios: estrés laboral de la OIT-OMS, cuestionario GHQ12 (Goldberg y Williams, 1988) y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró a una población de 20 funcionarios.

Los resultados determinaron que los factores que más generan estrés laboral son el respaldo de grupo, la falta de cohesión, el territorio organizacional, tecnología y clima laboral; así mismo se identificó que seis de 20 empleados padecen de trastornos psicológicos ocasionado por algunos factores estresores. Y por último se evidenció que el 96% están satisfechos con su trabajo y las condiciones intrínsecas y extrínsecas de su entorno, pese a que sienten que no socializan las metas y objetivos en la organización.

## **1.2 Fundamentación teórico-conceptual**

### **Estrés laboral: Definición, teorías y modelos**

El estrés laboral se define como la respuesta física, emocional y mental que un trabajador experimenta cuando percibe que las demandas del trabajo superan su capacidad para enfrentarlas. Esta condición se desencadena por factores como el entorno laboral tóxico, cargas de trabajo excesivas, conflictos interpersonales, ambigüedad de roles y la falta de apoyo organizacional (Colligan & Higgins, 2006).

A nivel psicofisiológico, el estrés laboral afecta el sistema nervioso autónomo, incrementando la activación del eje hipotalámico-pituitario-adrenal, lo cual eleva la liberación de cortisol, una hormona asociada con respuestas de lucha o huida. Si bien estas respuestas pueden ser adaptativas a corto plazo, la exposición prolongada a estresores sin mecanismos adecuados de afrontamiento puede llevar a problemas de salud como enfermedades cardiovasculares, depresión y burnout (Ganster & Rosen, 2013).

En conclusión, el estrés laboral es un fenómeno multifactorial influido por diversos modelos teóricos y factores externos como la inseguridad. El manejo eficaz de este tipo de estrés en sectores críticos como el energético es esencial para garantizar la salud ocupacional y la eficiencia operativa.

A lo largo de los años, se han desarrollado múltiples teorías del estrés en el entorno organizacional:

#### **Modelo de demanda-control de Karasek**

Uno de los modelos más influyentes es el Modelo Demanda-Control (Job Demand-Control Model, JDC), propuesto por Robert Karasek en 1979. Este modelo establece que el estrés laboral surge de la interacción entre las demandas del trabajo (cantidad de trabajo, presión de tiempo, complejidad de tareas) y el grado de control que tiene el empleado sobre cómo realizar su trabajo. Según Karasek, los niveles más altos de estrés ocurren cuando las demandas son altas y el control sobre el trabajo es bajo. El control, también denominado como "autonomía", incluye la capacidad de tomar decisiones sobre cómo y cuándo ejecutar las tareas (Karasek, 1979).

Este modelo ha sido ampliamente validado y aplicado en numerosos estudios sobre diversas ocupaciones. Se ha encontrado que los empleos con altas demandas y bajo control (denominados "trabajos de alta tensión") están asociados con una mayor incidencia de

enfermedades cardíacas, agotamiento emocional y otros problemas de salud. Sin embargo, cuando los trabajadores tienen un alto grado de control sobre sus tareas, incluso en trabajos exigentes, el estrés es mitigado significativamente, lo que promueve el bienestar y reduce el riesgo de burnout.

### **Teoría del desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist**

Otro modelo relevante es la Teoría del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance, ERI) de Johannes Siegrist. Este modelo sugiere que el estrés laboral se produce cuando existe un desequilibrio entre el esfuerzo que los empleados dedican a su trabajo y las recompensas que reciben en términos de salario, reconocimiento o seguridad laboral. Cuando los trabajadores perciben que están poniendo mucho esfuerzo pero no reciben recompensas proporcionales, experimentan estrés, lo que aumenta el riesgo de enfermedades relacionadas con el trabajo, especialmente las cardiovasculares (Siegrist & Li, 2016).

La teoría de Siegrist también introduce el concepto de sobre compromiso, que se refiere a la predisposición de algunos individuos a involucrarse excesivamente en su trabajo, lo que les hace más vulnerables al estrés. Estos individuos tienden a ser más susceptibles a la frustración cuando no reciben las recompensas que esperan por sus esfuerzos, exacerbando el impacto del estrés en su salud física y mental.

### **Modelo de conservación de recursos de Hobfoll**

El Modelo de Conservación de Recursos de Stevan Hobfoll (1989) ofrece una perspectiva diferente al enfocarse en los recursos personales que los individuos intentan mantener o acumular. Según este modelo, el estrés ocurre cuando un individuo percibe que está perdiendo recursos valiosos, como tiempo, energía o apoyo social, o cuando invierte recursos pero no obtiene una recompensa equitativa. Los recursos pueden incluir tanto aspectos tangibles, como el salario, como intangibles, como el reconocimiento o el estatus. La pérdida constante de estos recursos, sin mecanismos adecuados para reponerlos, conduce al estrés crónico y a resultados negativos en el trabajo (Hobfoll, 1989).

Este enfoque se utiliza comúnmente para entender cómo el agotamiento de los recursos en el trabajo puede llevar a un deterioro del bienestar de los empleados, y cómo los individuos intentan minimizar la pérdida de recursos a través de diversas estrategias de afrontamiento. El modelo ha sido particularmente útil en contextos donde los recursos laborales son escasos o inestables, como durante crisis económicas o reestructuraciones organizacionales.

### **Modelo de ajuste persona-ambiente**

La Teoría del Ajuste Persona-Ambiente (Person-Environment Fit Theory) sostiene que el estrés surge cuando existe un desajuste entre las características individuales (habilidades, valores, metas) y las demandas o recursos del entorno laboral. Este modelo enfatiza la interacción dinámica entre el individuo y el entorno, sugiriendo que un ajuste adecuado reduce la probabilidad de experimentar estrés. Por ejemplo, un trabajador que valora la autonomía pero está en un trabajo altamente estructurado puede experimentar más estrés que uno que tiene valores compatibles con el entorno (Cummings & Cooper, 1979).

La teoría también plantea que no solo la falta de recursos genera estrés, sino que el exceso de demandas, o incluso el exceso de recursos, puede causar tensiones si el individuo no está preparado para gestionarlos eficazmente. Esto resalta la importancia de un equilibrio óptimo entre las demandas laborales y las capacidades del trabajador.

### **Teoría cibernética del estrés organizacional**

La Teoría Cibernética del Estrés propone que el estrés en el trabajo se produce a través de ciclos de retroalimentación entre el individuo y el entorno. Según este enfoque, los empleados reciben señales constantes sobre su desempeño a través de diversas formas de retroalimentación (por ejemplo, supervisores, clientes, indicadores de desempeño), lo que les permite ajustar su comportamiento. Cuando la retroalimentación no es clara o los individuos no pueden adaptarse adecuadamente a las demandas cambiantes, surge el estrés (Cummings & Cooper, 1979).

Este modelo es particularmente útil para entender cómo los cambios rápidos en el entorno organizacional, como los causados por la innovación tecnológica o la globalización, pueden generar estrés en los empleados que no logran adaptarse con la rapidez necesaria.

### **Modelos integrados de estrés**

En la literatura moderna sobre estrés organizacional, hay un creciente enfoque en modelos integrados que combinan aspectos de varias teorías para capturar la complejidad de las experiencias de estrés. Un ejemplo es el Modelo de Activación Cognitiva del Estrés (Cognitive Activation Theory of Stress, CATS), que combina tanto aspectos positivos como negativos del estrés, sugiriendo que no todo el estrés es perjudicial. Según este enfoque, una adecuada activación cognitiva ante estresores laborales puede fomentar el crecimiento personal y profesional si se gestiona correctamente (Meurs & Perrewé, 2011).

### **Manejo del estrés laboral**

El manejo del estrés laboral involucra estrategias organizacionales e individuales. A nivel organizacional, se pueden implementar intervenciones como el aumento del apoyo social, la participación en la toma de decisiones y la modificación de las condiciones laborales para reducir los estresores (Miller et al., 1990). A nivel individual, las técnicas de manejo incluyen la mejora de habilidades de afrontamiento, la adaptación cognitiva y el uso de programas de bienestar para empleados (Meurs y Perrewé, 2011).

### **Manejo del estrés laboral**

El manejo del estrés laboral implica una serie de estrategias y prácticas diseñadas para reducir o mitigar los efectos negativos del estrés en los empleados y en la organización. Este manejo puede involucrar intervenciones a nivel individual y organizacional, centradas en la reducción de los factores que generan estrés, la promoción de hábitos saludables y el desarrollo de habilidades de afrontamiento.

A medida que la prevalencia del estrés laboral ha aumentado en diversos sectores, tanto públicos como privados, la necesidad de enfoques efectivos de manejo del estrés se ha vuelto crítica. Las investigaciones indican que el estrés no gestionado adecuadamente puede llevar a una disminución en el rendimiento laboral, mayor ausentismo, aumento de las tasas de rotación y problemas de salud física y mental, como trastornos cardiovasculares, depresión, y el síndrome de burnout (Ganster & Rosen, 2013).

### **Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS: Estructura y Dimensiones**

El Cuestionario de Estrés Laboral desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) es una herramienta clave para la evaluación del estrés en el ámbito laboral. Su objetivo es medir la intensidad y frecuencia de los factores estresantes en el lugar de trabajo, proporcionando una evaluación integral que permite identificar riesgos psicosociales, intervenciones necesarias y áreas críticas para mejorar el bienestar de los empleados. Este cuestionario proporciona un enfoque estructurado para medir cómo estas variables influyen en el bienestar de los trabajadores, facilitando el diseño de intervenciones basadas en evidencias (Vagg y Spielberger, 1998).

Este cuestionario se enfoca en medir tanto las condiciones objetivas del trabajo como las percepciones subjetivas de los trabajadores acerca de su entorno laboral. La idea es captar la interacción entre las demandas laborales y los recursos disponibles para hacer frente a estas demandas, tomando en cuenta la percepción individual y colectiva del entorno de trabajo.

Este cuestionario está diseñado para evaluar múltiples aspectos del entorno laboral que contribuyen al estrés. A continuación, se describen las principales dimensiones y componentes que conforman su estructura.

### **Demandas laborales**

La dimensión de demandas laborales evalúa la carga de trabajo, tanto física como mental, que experimentan los empleados. Incluye elementos que se refieren a la cantidad de trabajo, la presión de tiempo, las expectativas de productividad y la complejidad de las tareas.

- **Carga de trabajo:** Mide la percepción del volumen de trabajo que debe ser completado en un tiempo determinado. Un alto volumen de tareas y plazos ajustados pueden ser un factor importante en la generación de estrés.
- **Presión temporal:** Se refiere a la urgencia con la que deben completarse las tareas y si el trabajador siente que tiene tiempo suficiente para cumplir con sus responsabilidades laborales.
- **Sobrecarga mental:** Evalúa la dificultad cognitiva y la fatiga mental asociada con las tareas complejas que requieren altos niveles de concentración y resolución de problemas.

### **Autonomía y control**

El control sobre el trabajo es otro factor esencial en la percepción de estrés. Esta dimensión del cuestionario explora el grado de autonomía que el trabajador tiene para tomar decisiones sobre su trabajo y su capacidad para influir en cómo y cuándo se completan las tareas.

- **Autonomía:** Mide hasta qué punto los empleados sienten que tienen control sobre sus tareas y decisiones laborales. La falta de autonomía suele estar relacionada con mayores niveles de estrés, especialmente en situaciones de alta demanda laboral (Karasek, 1979).
- **Participación en la toma de decisiones:** Evalúa si los trabajadores tienen la oportunidad de involucrarse en decisiones importantes sobre su trabajo o sobre la organización. Los estudios han mostrado que una mayor participación reduce significativamente los niveles de estrés, ya que aumenta el sentido de control sobre el entorno laboral (Miller et al., 1990).

### **Apoyo social y relaciones interpersonales**

El apoyo social en el trabajo es fundamental para mitigar el estrés. Esta dimensión explora la calidad de las relaciones entre colegas y superiores, así como el nivel de apoyo emocional y práctico que los empleados reciben de su entorno laboral.

- Apoyo de los supervisores: Evalúa si los empleados perciben que sus supervisores les proporcionan ayuda y orientación para completar sus tareas y enfrentar dificultades. Un bajo apoyo de los supervisores puede incrementar la sensación de aislamiento y estrés.
- Apoyo de los compañeros de trabajo: Este ítem mide si los trabajadores sienten que pueden contar con sus colegas para proporcionar ayuda y respaldo en situaciones difíciles. Un entorno de trabajo colaborativo tiende a reducir la percepción de estrés.

### **Claridad de rol y conflictos de rol**

La claridad de rol es esencial para la satisfacción y la reducción del estrés en el trabajo. Esta dimensión explora si los trabajadores comprenden claramente sus responsabilidades y si experimentan conflictos de rol.

- Claridad de las expectativas laborales: Mide si los empleados tienen una comprensión clara de lo que se espera de ellos en su puesto de trabajo. La ambigüedad de rol es una fuente de estrés cuando los empleados no tienen información suficiente sobre sus tareas o cuando las expectativas son confusas.
- Conflicto de rol: Evalúa si los trabajadores perciben que las demandas de su trabajo son contradictorias o incompatibles, lo que puede generar una presión adicional para cumplir con expectativas opuestas o imposibles de satisfacer.

### **Recompensas y reconocimiento**

La dimensión de recompensas se centra en evaluar si los trabajadores reciben una compensación adecuada y un reconocimiento apropiado por su esfuerzo y logros. Un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa (como lo describe el modelo de Siegrist) es una fuente significativa de estrés laboral (Siegrist & Li, 2016).

- Salario y beneficios: Mide si los trabajadores perciben que sus ingresos y beneficios son adecuados en relación con el esfuerzo que invierten en su trabajo.
- Reconocimiento: Se refiere a si los empleados reciben retroalimentación positiva, tanto formal como informal, por su desempeño laboral. La falta de reconocimiento puede contribuir a una sensación de desmotivación y estrés.

## **Balance trabajo-vida**

El balance entre el trabajo y la vida personal es otra dimensión importante evaluada en el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS. El desbalance entre estas áreas puede generar estrés crónico, especialmente si el trabajo invade el tiempo personal o familiar de los empleados.

- **Tiempo dedicado al trabajo:** Mide si los empleados sienten que pasan demasiado tiempo en el trabajo, lo que les impide disfrutar de su vida personal o cumplir con otras responsabilidades.
- **Interferencia del trabajo en la vida personal:** Evalúa hasta qué punto los empleados sienten que sus responsabilidades laborales afectan negativamente su vida fuera del trabajo. Este desbalance puede llevar a un aumento del agotamiento y una mayor probabilidad de burnout.

## **Dimensiones adicionales: factores individuales y organizacionales**

El cuestionario también incorpora otros factores que influyen en la percepción del estrés y en cómo los empleados responden a los estresores laborales:

- **Factores individuales:** Estos incluyen aspectos como la resiliencia personal, la autoeficacia y las estrategias de afrontamiento que los empleados utilizan para manejar el estrés. La percepción de autoeficacia, o la confianza en la propia capacidad para realizar tareas, es un factor importante que puede moderar la respuesta al estrés.
- **Factores organizacionales:** La cultura organizacional y el clima laboral también son evaluados, ya que un ambiente de trabajo positivo y de apoyo puede reducir el impacto del estrés. Las organizaciones que promueven un ambiente de trabajo abierto y colaborativo tienden a reportar niveles más bajos de estrés entre sus empleados (Colligan & Higgins, 2006).

## **Aplicación, utilidad, limitaciones y recomendaciones del cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS**

Este cuestionario ha sido utilizado ampliamente en diversos sectores e industrias como una herramienta de diagnóstico de riesgos psicosociales. La recopilación de datos a través de este cuestionario permite a las organizaciones identificar fuentes específicas de estrés dentro de su entorno de trabajo y diseñar intervenciones personalizadas para abordar estos

problemas. Además, se utiliza como un indicador clave de salud organizacional, proporcionando información valiosa sobre la satisfacción laboral, el bienestar y la retención de empleados.

Las organizaciones que implementan el cuestionario de manera regular pueden realizar un seguimiento de las tendencias en los niveles de estrés y evaluar la eficacia de sus programas de bienestar y políticas de reducción de estrés. También es una herramienta esencial para cumplir con normativas laborales internacionales relacionadas con la salud ocupacional y el bienestar de los empleados.

Aunque el cuestionario es una herramienta robusta para evaluar el estrés laboral, existen ciertas limitaciones en su uso. Algunas de ellas incluyen:

- **Subjetividad:** La percepción del estrés es altamente subjetiva y puede variar significativamente entre individuos, lo que puede hacer que los resultados sean difíciles de generalizar a toda la organización.
- **Sesgo de respuesta:** Existe el riesgo de que los empleados no respondan con total sinceridad si sienten que sus respuestas podrían tener consecuencias negativas para su puesto de trabajo.

Para superar estas limitaciones, es importante complementar el uso del cuestionario con otras herramientas de evaluación, como entrevistas cualitativas, observaciones directas y el análisis de datos organizacionales, como tasas de absentismo y rotación de personal. Además, es esencial garantizar el anonimato de los encuestados para fomentar la sinceridad y minimizar los sesgos en las respuestas.

### **Estrés e inseguridad ciudadana en Esmeraldas, Ecuador**

La provincia de Esmeraldas, ubicada en la costa norte de Ecuador, enfrenta una realidad compleja marcada por altos niveles de inseguridad ciudadana, que incluye violencia, delincuencia y conflictos relacionados con el narcotráfico. Estos factores no solo afectan la vida cotidiana de sus habitantes, sino que también tienen un impacto significativo en el estrés laboral de los trabajadores de la región, incluyendo aquellos que laboran en sectores clave como el energético. La inseguridad es uno de los mayores desafíos sociales que enfrenta esta provincia, con implicaciones profundas en el bienestar físico y psicológico de los trabajadores y la comunidad en general.

Esmeraldas ha sido tradicionalmente una provincia estratégica por su puerto comercial y su proximidad a la frontera con Colombia. Sin embargo, esta misma ubicación geográfica ha hecho que la región sea vulnerable a problemas de narcotráfico, violencia armada y otras formas de crimen organizado. Durante los últimos años, se ha registrado un incremento significativo en las tasas de homicidios, robos y otros delitos violentos, lo que ha generado un ambiente de inseguridad constante.

Este contexto de inseguridad ciudadana se ve exacerbado por la falta de recursos en las fuerzas de seguridad pública, lo que genera una percepción generalizada de desprotección entre los ciudadanos. De acuerdo con reportes de instituciones locales y organismos internacionales, la violencia en la provincia está relacionada en parte con el tráfico de drogas y la influencia de grupos criminales que operan tanto en Ecuador como en Colombia, contribuyendo al aumento de delitos violentos y amenazas contra la población civil.

### **Sector energético: CNEL EP Unidad de Negocios Esmeraldas**

La Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) es una de las principales empresas públicas de Ecuador, encargada de la distribución y comercialización de energía eléctrica en diversas regiones del país. La Unidad de Negocios Esmeraldas forma parte de la estructura regional de CNEL EP y tiene un papel fundamental en el suministro de energía eléctrica a la provincia de Esmeraldas, una zona que enfrenta desafíos únicos tanto a nivel operativo como social.

El sector energético en general, y CNEL EP en particular, juega un papel esencial en el desarrollo económico de la región, ya que garantiza el acceso a una fuente confiable de energía eléctrica, crucial para las actividades industriales, comerciales y residenciales. Sin embargo, este rol clave también conlleva una serie de demandas y presiones que pueden influir directamente en el estrés laboral de los empleados de esta unidad.

### **1.3 Fundamentación legal**

El estudio realizado se basa en cuerpos legales que contribuyen a ubicar el contexto, en este sentido se toma como norma el Reglamento del Instrumento Andino de seguridad y salud en el trabajo (2005) y la Constitución de la República del Ecuador (2008), los cuales se detallan a continuación:

**Reglamento Del Instrumento Andino De Seguridad Y Salud En El Trabajo** (Comunidad Andina, 2005)

**Artículo 4.** - El servicio de salud en el trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa enfocado en: Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores.

### **Ley de la Constitución de la República (2008)**

**Art. 326.-** En este artículo se indica que toda persona tiene derecho a laborar en un ambiente adecuado, que garantice su salud, seguridad e higiene.

### **Sección 2º. Del Trabajo**

**Art. 35.-** Normas y garantías laborales

**Numeral 3.-** El Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los colaboradores y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.

**Numeral 11.-** Sin perjuicio de la responsabilidad principal de obligado directo y dejando a salvo el derecho de repetición, la persona en cuyo provecho se realice la obra o se preste el servicio será responsable solidaria del cumplimiento de las obligaciones laborales, aunque el contrato de trabajo se efectúe por intermediario.

### **Sección 4º. De la Salud**

El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario.

## **CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA**

### **2.1 Tipo de estudio**

El presente estudio abordó un enfoque cuantitativo porque se cuantificaron los datos mediante escala de Likert; es decir se consideró una valoración numérica que presentó estadística descriptiva mediante tablas y figuras-

Así mismo fue un estudio de campo y transeccional porque los datos se recogieron en el lugar de trabajo de forma directa con los colaboradores y la aplicación del cuestionario se aplicó en una sola fecha; es decir una única vez.

Por otro lado, tuvo un alcance exploratorio porque se estudió el estrés que aunque es una variable muy estudiada, no se ha analizado mucho en el contexto de postpandemia y los momentos de inseguridad que vive la provincia de Esmeraldas.

Y por último tuvo un alcance descriptivo porque se presentaron las características de los trabajadores en función de niveles altos, medios o bajos de estrés laboral, así como sus estresores y sintomatología.

## **2.2 Definición conceptual y operacionalización de las variables**

La variable de estudio fue el estrés laboral, que para Pérez (2020) lo catalogado como uno de los riesgos psicosociales más significativos en el ámbito laboral en el contexto del Covid-19, constituye un desafío primordial para mejorar la seguridad y la salud de los trabajadores en diversas actividades laborales.

## **2.3 Población y muestra**

La población de estudio estuvo conformada por 50 colaboradores que laboran en el Departamento de Distribución de CNEL EP Unidad de Negocios Esmeraldas; esta investigación no consideró aplicar técnica de muestreo ya que la población fue finita y todos los trabajadores respondieron el cuestionario.

## **2.4 Técnicas e Instrumentos**

El instrumento que se aplicó para cumplir con los objetivos planteados en el presente estudio fue el cuestionario de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2016), el cual se compone de veinticinco preguntas distribuidas en siete dimensiones, las cuales se muestran en la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Factores de estrés*

<b>FACTORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
Respaldo del grupo	8-19-23
Falta de cohesión	7-9-18-21
Influencia del líder	5-6-13-17

Territorio organizacional	3-15-22
Tecnología	4-14-25
Estructura organizacional	2-12-16-24
Clima organizacional	1-10-11-20

---

**Fuente:** Llana (2009)

Para calificar los niveles de estrés se maneja una escala de Likert que va desde nunca hasta siempre. La confiabilidad del instrumento alcanza el 0.9218 mediante Alpha de Cronbach, considerado como instrumento válido y confiable.

Para realizar la investigación se procedió a ingresar el instrumento a la plataforma de Microsoft Forms que permite realizar cuestionarios en línea, y que presenta un enlace para ser distribuido a los respondientes. Para controlar la calidad de los datos, al momento de crear el cuestionario en línea a cada pregunta se la configuró con respuesta obligatoria, esto ayudó a que todas las preguntas sean respondidas y no existan espacios en blancos.

Así mismo se realizó de forma anónima, no se consignaron datos como nombres, apellidos o número de cédulas de identificación, así se evitó que se realicen sesgos en las respuestas o que no sean las que realmente percibe el encuestado. Luego se solicitó permiso al Director del Departamento de Distribución para que envíe el enlace a los trabajadores mediante el correo institucional.

## **2.5 Análisis de datos**

Una vez que completaron el cuestionario los trabajadores, sus respuestas se extrajeron de una hoja del programa Microsoft Excel y a partir de ello se generó la estadística descriptiva mediante frecuencia y porcentajes; para terminar presentándolos mediante tablas y figuras con la ayuda de Microsoft Word.

# **CAPÍTULO 3. RESULTADOS**

## **3.1 Características sociodemográficas**

A continuación se presentan las características sociodemográficas de la población analizada, en donde se observa en la Tabla 2 que en su totalidad son de género masculino; en cuanto a la edad, el personal investigado en su mayoría tiene entre 39 y 48 años, seguido del grupo de 29 a 18 años. El nivel de estudios de los trabajadores está en su mayoría como bachilleres y el tiempo de servicio en esta institución es de seis a 10 años en su mayoría, seguido de uno a cinco años.

**Tabla 2**

*Características sociodemográficas*

<b>ítems</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Género</b>		
Femenino	0	0%
Masculino	50	100%
<b>Edad</b>		
29 a 38 años	18	36%
39 a 48 años	23	46%
49 a 58 años	9	18%
<b>Nivel de estudios</b>		
Bachillerato	33	66%
Tecnología	9	18%
Universitario 3er nivel	1	2%
Universitario 4to nivel	7	14%
<b>Tiempo de servicio</b>		
De 1 a 5 años	13	26%
De 6 a 10 años	17	34%
De 11 a 20 años	12	24%
Más de 20 años	8	16%

### **3.2 Nivel de estrés laboral**

De acuerdo con el objetivo dos de este estudio se presenta a continuación el nivel de estrés alcanzado por el personal de CNEL EP Unidad de Negocios Esmeraldas, en donde como se

expresa en la Tabla 3 la mayoría de los trabajadores siente el estrés “rara vez” en la mayoría de sus dimensiones y “nunca” sienten estrés solo en la dimensión territorio organizacional”; por lo tanto los trabajadores de la Unidad de Distribución, pese a la inseguridad que vive la provincia no han generado fuentes de estrés que sean de alarma, su nivel se encuentra muy bajo.

**Tabla 3**

*Nivel de estrés laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Nunca</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Alguna vez</b>	<b>Frecuente</b>	<b>General</b>	<b>Siempre</b>
Clima organizacional	9%	<b>47%</b>	8%	9%	6%	6%	16%
Estructura organizacional	18%	<b>41%</b>	18%	5%	9%	7%	4%
Tecnología	21%	<b>45%</b>	15%	9%	7%	4%	0%
Territorio Organizacional	<b>41%</b>	33%	10%	6%	2%	3%	5%
Influencia del líder	18%	<b>38%</b>	6%	11%	6%	7%	17%
Falta de cohesión	31%	<b>37%</b>	10%	3%	3%	9%	9%
Respaldo de grupo	22%	<b>41%</b>	6%	8%	8%	4%	50%

### **3.3 Estresores laborales que influyen en la labor de los trabajadores**

Así mismo, para dar cumplimiento al objetivo 2 se presentan a continuación los estresores laborales que influyen en la labor de los trabajadores del Departamento de Distribución de CNEL EP Unidad de Negocios Esmeraldas.

#### **Cultura organizacional**

Esta dimensión hace referencia a los valores, creencias, actitudes y normas compartidas dentro de una organización que influyen en la forma en que se gestionan las relaciones laborales, las expectativas y la comunicación.

En la Tabla 4 se presentan los resultados y hace referencia a que los trabajadores rara vez se sienten estresados porque no comprenden la misión y metas de la organización, que la estrategia no es bien comprendida, que las políticas generales impiden y que la organización

carece de dirección y objetivos. Por lo tanto, los trabajadores perciben su entorno laboral estable, y puede ser un factor clave frente al estrés.

**Tabla 4**

*Dimensión cultura organizacional*

Ítems	Nunca	Rara vez	Ocasio	Algunas veces	Frecuente	General	Siempre
La gente no comprende la misión y metas de la organización	18%	<b>42%</b>	2%	14%	2%	10%	12%
La estrategia de la organización no es bien comprendida	0%	<b>48%</b>	12%	4%	12%	4%	20%
Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden e	4%	<b>58%</b>	10%	2%	2%	8%	16%
La organización carece de dirección y objetivo	12%	<b>40%</b>	8%	16%	6%	2%	16%

### **Estructura organizacional**

Esta dimensión muestra cómo está organizada la empresa en términos de jerarquía, roles, responsabilidades y procesos de toma de decisiones, así mismo evalúa cómo la estructura influye en el estrés laboral de los empleados.

En la Tabla 5 se evidencian los resultados haciendo referencia a que los trabajadores “raras veces” sienten estrés cuando tienen que rendir informes, que alguien tenga control sobre el trabajo, que exista algo de papeleo o que la cadena de mando no se respeta. Por lo tanto, no existe mucha afectación en el bienestar de los empleados, especialmente en términos de claridad, participación, y carga de trabajo, siendo un factor importante en la aparición o reducción del estrés laboral.

**Tabla 5**

*Dimensión estructura organizacional*

Ítems	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algun vec	Frecuente	General	Siempre
La forma de rendir informes entre superior y subordinado me	26%	<b>50%</b>	10%	4%	4%	6%	0%
Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	10%	<b>36%</b>	22%	14%	4%	10%	4%
La estructura formal tiene demasiado papeleo	0%	<b>40%</b>	22%	0%	16%	12%	10%
La cadena de mando no se respeta	36%	<b>36%</b>	18%	0%	10%	0%	0%

## Tecnología

Esta dimensión se refiere a la influencia de los recursos tecnológicos en el ambiente de trabajo y cómo estos afectan el bienestar de los empleados, la tecnología puede ser un factor que mitigue o aumente el estrés dependiendo de cómo esté implementada y utilizada dentro de la organización.

En la Tabla 6 se observa que los trabajadores “raras veces” sienten estrés por el equipo disponible para llevar el trabajo, que no existe conocimiento técnico y que no se cuenta con la tecnología para hacer trabajos importantes; por lo que no existe mucha afectación en cómo el uso y la implementación de herramientas tecnológicas dentro de su organización no es fuente de estrés de acuerdo con su adecuación, accesibilidad, y el soporte brindado a los empleados.

**Tabla 6** Dimensión Tecnología

*Dimensión Tecnología*

Ítems	Nunca	Raras veces	Ocasional	Frecuente	General	Siempre
El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo	18%	<b>48%</b>	12%	14%	4%	4%
No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	10%	<b>48%</b>	16%	6%	12%	8%
No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	36%	<b>38%</b>	16%	6%	4%	0%

### Territorio organizacional

Esta dimensión explica cómo el espacio físico y al entorno en el que se desarrolla el trabajo dentro de la organización, y cómo este impacta en el bienestar y la productividad de los empleados, abarca varios factores relacionados con el ambiente laboral que pueden influir en los niveles de estrés.

En la Tabla 7 se muestra que los trabajadores “raras veces” sienten estrés por no estar en condiciones de controlar las actividades de área de trabajo, o que no tenga derecho a un espacio privado, sin embargo “nunca” se sienten incómodos de trabajar con otros compañeros de otras unidades; con ello, el espacio físico y las condiciones ambientales del lugar de trabajo no influyen en los niveles de estrés de los empleados.

**Tabla 7**

### *Dimensión Territorio organizacional*

<b>Ítems</b>	<b>Nunca</b>	<b>Raras veces</b>	<b>Ocasional</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Frecuente</b>	<b>Generalmente</b>	<b>Siempre</b>
No estoy en condiciones de controlar las actividades de área de trabajo	34%	<b>42%</b>	8%	12%	0%	4%	0%
No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	34%	<b>32%</b>	8%	2%	6%	4%	14%
Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades	<b>56%</b>	26%	14%	4%	0%	0%	0%

### **Influencia del líder**

Esta dimensión se refiere al impacto que los supervisores o líderes tienen sobre el bienestar de los empleados, y cómo su estilo de liderazgo puede contribuir a aumentar o disminuir el estrés laboral, evaluando aspectos clave del comportamiento y la gestión de los líderes que afectan el entorno de trabajo.

En la Figura 8 se evidencia que los trabajadores “raras veces” sienten estrés cuando el supervisor no da la cara por ellos o que no le preocupa su bienestar o que no tengan confianza en su desempeño; y “nunca” sienten estrés frente al supervisor porque ellos sienten que los respetan; por lo tanto el comportamiento, el estilo de gestión y la capacidad de comunicación de los líderes no generan estrés.

**Tabla 8**

*Dimensión Influencia del líder*

Ítems	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuente	General	Siempre
Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes	8%	<b>42%</b>	4%	26%	6%	10%	10%
Mi supervisor no me respeta	<b>34%</b>	28%	0%	12%	0%	10%	16%
Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	20%	<b>38%</b>	12%	6%	6%	4%	14%
Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	10%	<b>42%</b>	6%	0%	10%	4%	28%

### Falta de cohesión

Esta dimensión muestra cómo la ausencia de colaboración, confianza y apoyo entre los miembros de un equipo o grupo de trabajo puede generar un ambiente de trabajo conflictivo y aumentar los niveles de estrés, evalúa aspectos relacionados con la interacción y las relaciones entre los empleados.

En la Tabla 9 se muestra que los trabajadores “raras veces” sienten que el equipo no disfruta de prestigio o que el equipo le presione demasiado; y “nunca” sienten estrés por no considerarse parte de un grupo o que estén desorganizados; por lo tanto, el ambiente de trabajo predomina una colaboración efectiva, lo que no genera conflictos o aislamiento.

**Tabla 9**

*Dimensión Falta de cohesión*

Ítems	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuente	General	Siempre
No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	30%	26%	12%	2%	2%	14%	14%
Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la o	20%	40%	6%	6%	0%	12%	16%
Mi equipo se encuentra desorganizado	40%	28%	12%	4%	2%	8%	6%
Mi equipo me presiona demasiado	32%	52%	10%	0%	6%	0%	0%

### Respaldo de grupo

Esta dimensión hace referencia al grado de apoyo, cooperación y solidaridad que los empleados perciben de sus compañeros de trabajo, evalúa el nivel de ayuda mutua y colaboración entre los miembros de un equipo, lo cual puede influir significativamente en los niveles de estrés laboral.

En la Tabla 10 se presentan los resultados, en donde se evidencia que los trabajadores “raras veces” sienten estrés porque su equipo no respeta las metas profesionales, no le brinda protección o no le brinda ayuda técnica; además de que la organización carece de dirección u objetivos; por lo tanto, la percepción de los empleados sobre el apoyo y la cooperación que reciben de sus compañeros de trabajo no es fuente de estrés.

**Tabla 10**

*Dimensión Respaldo de grupo*

Ítems	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuente	General	Siempre
Mi equipo no respalda mis metas profesionales	18%	<b>36%</b>	0%	6%	8%	10%	22%
Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas	22%	<b>42%</b>	8%	6%	4%	2%	16%
La organización carece de dirección y objetivo	12%	<b>40%</b>	8%	16%	6%	2%	160%
Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	34%	<b>44%</b>	6%	4%	12%	0%	0%

### 3.4 Plan de estrategias empresariales para mejorar los niveles de estrés laboral

Luego de haber presentado el nivel de estrés y los estresores laborales que influyen en la labor de los trabajadores, a partir de sus resultados se presenta en la Tabla 11 una propuesta de plan de estrategias empresariales para mejorar los niveles de estrés laboral presentes en los trabajadores de la Unidad de Distribución de CNEL EP Unidad de Negocios Esmeraldas. Cabe indicar que aunque los resultados en su mayoría el estrés se percibe bajo, es importante implementar acciones que los mantenga en ese nivel para que no se eleven afectando a los trabajadores al mediano plazo.

**Tabla 11**

*Plan de estrategias empresariales*

<b>Dimensión</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha fin</b>
<b>Clima organizacional</b>	<b>Gestión la comunicación interna</b> <b>Objetivo:</b> Difundir las directrices y lineamientos de toda la información que se genera en la empresa para mantenerse informados por medios oficiales.	Dpto. de Publicidad	Oct 2024	Continua
	<b>Reconocimiento de trabajadores</b> <b>Objetivo:</b> Reconocer a los trabajadores de acuerdo con métricas laborales y cumplimiento de metas.	Jefe de la unidad de distribución	Oct 2024	Continua
<b>Estructura organizacional</b>	<b>Gestión documental para los procesos</b> <b>Objetivo:</b> Mejorar la gestión documental de los procesos relacionados a la unidad de Distribución para evitar tiempos muertos.	Jefe de la unidad de distribución	Oct 2024	Dic 2024
<b>Tecnología</b>	<b>Capacitación en tecnología</b> <b>Objetivo:</b> Capacitar a los trabajadores en temas tecnológicos mejorando el uso y apropiación de herramientas tecnológicas para optimizar el tiempo.	Unidad de talento humano Unidad de tecnología de la información	Oct 2024	Dic 2025
<b>Territorio organizacional</b>	<b>Adecuación de espacios</b> <b>Objetivo:</b> Adecuar los espacios de trabajo dentro de la unidad de distribución.	Unidad administrativa Jefe de la unidad de distribución	Oct 2024	Mar 2025
<b>Influencia del líder</b>	<b>Reuniones internas</b> <b>Objetivo:</b> Mejorar la confianza entre trabajadores y supervisor sobre en el desempeño laboral	Jefe de la unidad de distribución	Oct 24	Mar 2025

---

<b>Falta de cohesión</b>	<b>Talleres internos</b>	Jefe de la unidad de distribución	Oct 24	Dic 24
<b>Respaldo de grupo</b>	<b>Objetivo:</b> Afianzar el equipo de trabajo de la unidad generando sinergia y estatus para la unidad de distribución.			

---

## CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

Luego de los resultados obtenidos en el presente estudio que tenía como objetivo analizar el estrés laboral percibido por los colaboradores del Departamento de Distribución de CNEL EP Unidad de negocios Esmeraldas durante el año 2024, se presentan los argumentos comparados con los estudios realizados previamente y presentados en apartados anteriores.

El primer objetivo determinó el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores del Departamento de Distribución mediante la aplicación de la encuesta de la OIT-OMS, el cual alcanzó niveles bajos, debido a que la mayoría de los colaboradores rara vez sienten estrés por los diferentes factores generadores de esta sintomatología dentro de su labor cotidiana. Además que el factor menos predominante del bajo nivel de estrés se ubica en el territorio organizacional, expresando que el espacio físico y las condiciones ambientales del lugar de trabajo influyen en los niveles de estrés de los empleados.

Estos resultados coinciden con los estudios de Solís y Aguayo (2023) que expresan que en su mayoría los trabajadores alcanzaron niveles bajos de estrés; Loconi (2021) que indican que no existe relación directa en las variables para la población sujeto de estudio. Por último se concluye en que existen diferencias marcadas cuando es el mismo modelo de compromiso organizacional independiente del modelo de estrés laboral. Y, a diferencia de los estudios de Mosquera (2021) en donde los trabajadores de la dirección Administrativa del GADME presentan niveles intermedios de estrés y el de Tintaya (2023) en donde los trabajadores de NN presentan un nivel de estrés predominantemente bajo e intermedio, con un 45.9% y 31.1%, respectivamente; la sumatoria del nivel estrés alto y muy alto nivel de estrés se ubica en un 23%.

El segundo objetivo identificó los estresores laborales que influyen en la labor de los trabajadores del Departamento de Distribución, evidenciando que en su mayoría rara vez se estresan y solo la dimensión “territorio organizacional” no presenta ningún nivel de estrés.

Sobre el clima organizacional, los trabajadores perciben su entorno laboral estable, y puede ser un factor clave frente al estrés; la estructura organizacional no tiene mucha afectación en el bienestar de los empleados, especialmente en términos de claridad, participación, y carga de trabajo. El uso y la implementación de herramientas tecnológicas dentro de su organización no es fuente de estrés de acuerdo con su adecuación, accesibilidad, y el soporte brindado a los empleados.

Además los niveles de estrés son bajos en cuanto a que predomina una colaboración efectiva, lo que no genera conflictos o aislamiento o bajo sentido de pertinencia. Así también el apoyo y la cooperación que reciben de sus compañeros de trabajo no es fuente generadora de estrés. Los trabajadores se sienten apoyados y pueden afrontar mejor los desafíos laborales; la influencia que tienen de su líder no genera estrés porque el comportamiento, el estilo de gestión y la capacidad de comunicación es muy eficaz por parte de su jefe.

Sobre el territorio organizacional el espacio físico y las condiciones ambientales del lugar de trabajo no influyen en los niveles de estrés de los empleados. No se considera un ambiente inadecuado.

A diferencia de estos resultados analizados de forma separada, Mosquera (2021) determinó que los factores que más generan estrés laboral en la dirección administrativa del GADME fueron el respaldo de grupo, la falta de cohesión, el territorio organizacional, tecnología y clima laboral; así mismo se identificó que seis de 20 empleados padecen de trastornos psicológicos ocasionado por algunos factores estresores.

Por otro lado, Tintaya (2021) encontró un nivel de estado de ansiedad mayoritariamente moderado en el 31.1% de trabajadores y alto, en el 45.9%, siendo el nivel de ansiedad rasgo moderado de 23.0% y alto, de 37.8%, especificando además que existe una relación positiva entre el estrés laboral y el nivel de ansiedad de los trabajadores, distinto al estudio realizado en CNEP que pese a que no estudió la ansiedad, el nivel de estrés fue casi imperceptible por lo que se percibe que no existe ansiedad por parte de ellos.

Por último, Quiñones et al (2021) destacó que los factores de riesgo psicosocial de mayor puntuación fueron los riesgos extralaborales; desde la integración de la información se concluyó que los dominios intralaborales en mayor riesgo son: Recompensas, Claridad del rol y Demandas del trabajo, resultados diferentes a los analizados en los trabajadores de la Unidad de Distribución de CNEP EP Unidad de negocios Esmeraldas, según las dimensiones estudiadas.

El tercer objetivo consistió en la propuesta de un plan de estrategias empresariales para mejorar los niveles de estrés encontrados, del cual se realiza un plan de acción con estrategias, objetivos, responsables y fechas de inicio y término que colaboren en mantener esos niveles bajos que se detectaron, sin embargo, en los estudios planteados como antecedentes no culminan con propuestas, no dejan de lado recomendar la importancia que tienen cada una de las actividades que se plantean en busca de mejorar esta sintomatología que actualmente tiene más influencia en los entornos organizacionales.

Con todos los resultados y comparaciones expuestas, se percibe que el estrés laboral en la Unidad de Distribución no alcanza niveles preocupantes, inclusive pese a la influencia de las condiciones de inseguridad que enfrentan los empleados dentro y fuera de su lugar de trabajo. En este sentido, la empresa garantiza una gestión de riesgos importante, debido al entorno y a que algunos de los trabajadores deben desplazarse a diferentes zonas o al trabajar en áreas de alto riesgo.

Como limitación o alcance del estudio, queda pendiente generar un análisis más específico que permita realizar comparaciones entre las variables sociodemográficas presentadas como el género, la edad, los niveles de estudio y el tiempo de servicio que llevan en la empresa.

## **CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

A manera de conclusión del estudio realizado se presentan las siguientes conclusiones:

- Los trabajadores de la Unidad de Distribución de CNEC EP Unidad de Negocios Esmeraldas no presentan niveles de estrés significantes, son pocos los factores estresores que se presentan y a manera de rara vez u ocasionalmente dentro de su jornada laboral.
- En su mayoría los factores estresores alcanzan niveles bajos, identificándose como casi alguna vez; solo la dimensión territorio organizacional se presenta sin estrés en todas las actividades que conlleva.
- Se establece un plan de estrategias empresariales que permitan mantener los niveles bajos de estrés en los trabajadores de la unidad de distribución, que inclusive permitan disminuirlos más o eliminarlos. En esta propuesta constan las estrategias, sus objetivos, responsables de implementación y las fechas de inicio y fin que ayuden a alcanzar su efectividad.

## 5.2 Recomendaciones

A partir de las conclusiones presentadas en el apartado anterior, se generan las siguientes recomendaciones a la empresa objeto de estudio:

- Si bien los niveles que presentan los trabajadores no son muy significativos, es necesario hacer un seguimiento, sea este de valoración o de intervención para que no superen los niveles detectados o inclusive puedan disminuirse.
- Revisar de forma independiente los ítems de las diferentes dimensiones analizadas para establecer un seguimiento más específico en donde se detecten porcentajes que podrían considerarse como “elevados” y que con ello se apliquen intervenciones a mediano y largo plazo.
- Poner en ejecución el plan entregado como aporte a este estudio que permitirá que se recojan las recomendaciones especificadas, así como mantener un ambiente adecuado en cuanto al control de los diferentes factores de riesgo emocional que se presentan en las organizaciones, como el estrés que fue analizado en esta investigación.
- Recordar que toda empresa requiere ser analizada de forma periódica y que este instrumento puede tomarse luego de un período de tiempo para nuevamente generar datos que permitan realizar una intervención adecuada de acuerdo con los resultados.

## REFERENCIAS

- Colligan, TW y Higgins, EM (2006). Estrés en el lugar de trabajo: etiología y consecuencias. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 21 (2), 89–97.  
[https://doi.org/10.1300/J490v21n02\\_07](https://doi.org/10.1300/J490v21n02_07)
- Diario La Hora (2022). Estrés laboral deja pérdidas de \$1,6 millones al día en Ecuador.  
<https://www.lahora.com.ec/pais/salud-mental-agotamiento-estres-laboral-costo-economia/>
- Ganster, D. C., y Rosen, C. C. (2013). Estrés laboral y salud laboral: una revisión multidisciplinaria. *Revista de gestión*, 39(5), 1085-1122. Nombre del artículo: DOI: [10.1177/0149206313475815](https://doi.org/10.1177/0149206313475815)
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservación de recursos: un nuevo intento de conceptualizar el estrés. *El psicólogo americano*, 44(3), 513-524.
- Ju, A., Mart, S., Feldman, L., y Bol, S. (2018). Demanda / Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un Estudio en Seis Países Latinoamericanos Demanda /Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud <https://doi.org/10.14635/IPSIC.2014.108.1>
- Karatepe, O., Yavas, U., Babakus, E., y Deitz, G. (2018). Los efectos de los recursos organizacionales y personales sobre el estrés, el compromiso y los resultados laborales. *Revista Internacional de Gestión Hotelera*, 147-161. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.04.005>
- Karasek, R. (1979). Demandas laborales, libertad de decisión laboral y tensión mental: implicaciones para el rediseño laboral. *Ciencia Administrativa Trimestral*, 24(2), 285-308.
- Loconi (2021). Estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Chiclayo, 2019. (Tesis de posgrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Mejía, R. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Scielo Madrid.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)

Mosquera, M. (2021). *El estrés y la satisfacción laboral en la Dirección de Desarrollo Organizacional del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Esmeraldas*. (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas; Ecuador.

OIT-OMS (2016). *Organización Internacional del Trabajo. Un reto colectivo*. [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)

Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Scielo*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)

Quiñones, D., Beltrán, K., Matabanchoy, S. (2021). Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa del sector eléctrico en el pacífico colombiano. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*. 12 (1). DOI: 10.18041/2322-634X/rcso.2.2021.7898

Siegrist, J., y Li, J. (2016). Asociaciones de componentes extrínsecos e intrínsecos del estrés laboral con la salud: una revisión sistemática de la evidencia sobre el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 13(4).

Solís, M. y Aguayo, E. (2023). Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, 2020. *Visión Empresarial*, 1(2), 67–76. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/viem/article/view/1032>

Tintaya (2023). Relación entre estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la empresa privada de venta al por menor de producto farmacéuticos y médicos, Arequipa, 2022. (Tesis de posgrado). Universidad Católica de Santa María), Perú. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/7291ac43-7d0b-4fe7-8847-2e157dc37406>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS

##### INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tiene en sus manos servirá para realizar *la evaluación del estrés laboral*. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMO** y se utilizará exclusivamente para los fines educativos. Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie.

Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

##### DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

**Edad:**

**Género:** M ( ) F ( ) LGTBI ( )

**18-28 años**

**29-38 años**

**39-48 años**

**49-58 años**

**Más de 59 años**

**Tiempo de servicio en la empresa:**

**1-5 años**

**6-10 años**

**11-20 años**

**Nivel de Instrucción:**

Primaria – Bachillerato – Tecnología - Universitario

*1 si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.*

*2 si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.*

*3 si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.*

*4 si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.*

*5 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.*

No	Pregunta	Nunca (1)	Ocasionalmente (2)	Algunas veces (3)	Frecuente mente (4)	Siempre (5)
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización?					
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado?					
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo?					
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado?					
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes?					
6	Mi supervisor no me respeta?					
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.					
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales?					
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización?					
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida?					
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño?					
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo?					
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal?					
14	o se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo?					
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo?					
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo?					
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?					
18	Mi equipo se encuentra desorganizado?					
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes?					
20	La organización carece de dirección y objetivo?					

<b>21</b>	Mi equipo me presiona demasiado?					
<b>22</b>	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?					
<b>23</b>	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?					
<b>24</b>	La cadena de mando no se respeta?					
<b>25</b>	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia?					