



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

**CENTRO DE POSGRADOS**

**Tema:**

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA EL ESTRÉS LABORAL DE  
TRABAJADORES EN UN ALMACÉN COMERCIAL DE GUAYAQUIL**

**Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister en  
Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo  
Organizacional**

**Línea de investigación:**

**COMPORTAMIENTO HUMANO Y COMPETENCIAS**

**Autora:**

María Elena Castañeda Holguín

**Directora:**

Mg. Martha Cecilia Bustillos Calvopiña

**Ambato – Ecuador**

**Marzo 2025**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **MARÍA ELENA CASTAÑEDA HOLGUÍN**, con cédula de ciudadanía **0922283882**, autor del trabajo de graduación titulado: "PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA EL ESTRÉS LABORAL DE TRABAJADORES EN UN ALMACÉN COMERCIAL DE GUAYAQUIL", previa a la obtención del título profesional de **MAGISTER EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, en el centro de **POSGRADOS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, marzo 2025

  
María Elena Castañeda Holguín

CC. 0922283882

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**SEDE AMBATO**  
**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

**Tema:**

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA EL ESTRÉS LABORAL DE  
TRABAJADORES EN UN ALMACÉN COMERCIAL DE GUAYAQUIL**

**Línea de investigación:**

**COMPORTAMIENTO HUMANO Y COMPETENCIAS**

**Autora:**

María Elena Castañeda Holguín

Martha Cecilia Bustillos Calvopiña, Dra. Mg.

CC. 0501521926

**CALIFICADOR**

f. 

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr. Mg.

**CALIFICADOR**

f. 

Dayamy Lima Rojas, Lic. Mg.

**CALIFICADOR**

f. 

Dayamy Lima Rojas, Lic. Mg.

**DIRECTORA CENTRO DE POSGRADOS**

f. 

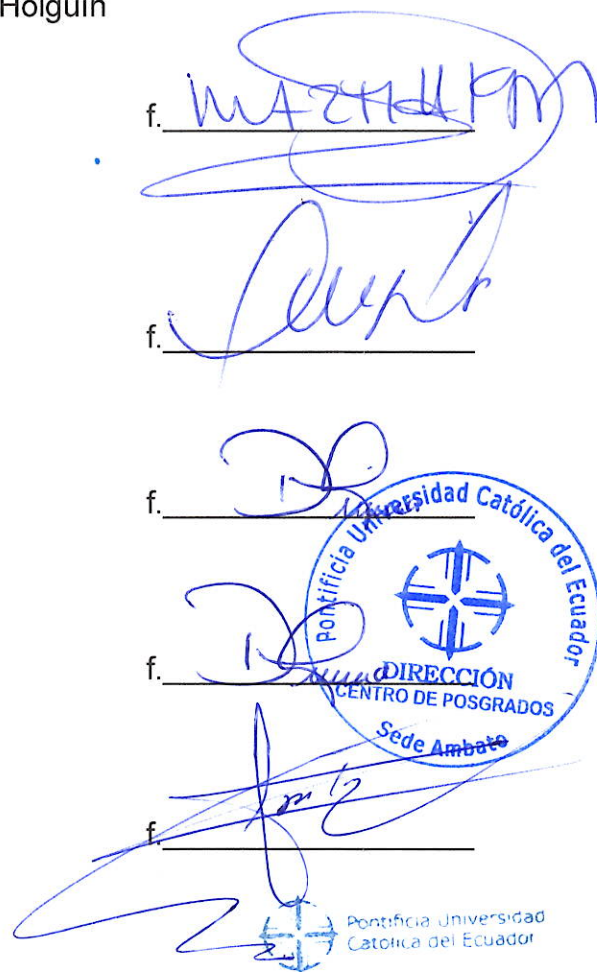
Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

f. 

**Ambato- Ecuador**

**Marzo 2025**



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador  
**SECRETARIA GENERAL  
PROCURADURIA**

## **DEDICATORIA**

A mi esposo que ha sido el complemento en el que siempre he confiado, gracias por motivarme, inspirarme y celebrar mis éxitos personales y profesionales como si fueran suyos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios: en primer lugar, que llena de bendiciones mi vida y la de mi familia.

A mi familia: por su amor incondicional, porque me impulsan cada día a hacer realidad este sueño.

A mi esposo: por su amor incondicional, por su dedicación y compromiso, pero sobre todo por ser un modelo a seguir para su familia.

A mis compañeros y profesores de PUCESA, que han compartido sus conocimientos, por hacer de este sueño una experiencia enriquecedora que aportaron a mi formación profesional.

Me gustaría expresar un agradecimiento muy especial a mi directora de tesis Cecilia Bustillos porque con su guía y asesoramiento pude completar mi tesis.

María Elena Castañeda Holguín

## RESUMEN

El estrés es una reacción natural del ser humano ante situaciones de miedo, tensión o peligro, tan comunes actualmente en la sociedad, que no solo está afectando la forma de vivir de las personas, sino que también la relación laboral y el bienestar psicológico relacionado a la satisfacción profesional. La presente investigación mantiene como objetivo el diseñar un programa de intervención para el estrés laboral de trabajadores en un almacén comercial de Guayaquil, La metodología es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance descriptivo.

El instrumento utilizado fue el cuestionario de estrés laboral de la OIT y la OMS, aplicado a 80 trabajadores. Concluyendo que los resultados de la investigación demuestran que el nivel de estrés se da en las dimensiones tecnología, falta de cohesión e influencia del liderazgo. Por lo tanto, se propuso un plan de intervención para reducir el estrés como instrumento de uso general para el personal, a fin de mejorar la salud de los trabajadores y el manejo del estrés en la empresa.

**Palabras clave:** estrés laboral, ansiedad, liderazgo, relaciones interpersonales, agotamiento.

## **ABSTRACT**

*Stress is a natural human reaction to situations of fear, tension or danger, so common nowadays in society, which is not only affecting people's way of life, but also the work relationship and psychological well-being related to professional satisfaction. The objective of this research was to design an intervention for the work stress of workers in a commercial warehouse in Guayaquil. The methodology is of quantitative approach, non-experimental design, transversal, descriptive scope.*

*The instrument used was the ILO and WHO work stress questionnaire, applied to 80 workers. Concluding that, the results of the research show that the level of stress is given in the dimensions technology, lack of cohesion and leadership influence. Therefore, an intervention plan to reduce stress was proposed as a general use tool for the personnel, in order to improve workers' health and stress management in the company.*

**Keywords:** *work stress, anxiety, leadership, interpersonal relationships, burnout.*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA .....	7
1.1. Definición del estrés .....	7
1.2. Fases del estrés .....	7
1.3. Síntomas y causas del estrés.....	8
1.4. Estrés laboral .....	9
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	28
2.1. Paradigma .....	28
2.2. Población.....	29
2.3. Instrumentos.....	32
2.4. Características de la institución.....	34
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	37
3.1. Estadísticas del cuestionario de estrés laboral de la OIT de la OMS .....	37
3.2. Contrastes de hipótesis .....	43
3.3. Contraste de Hipótesis Chi-cuadrados Área de Trabajo según segmentos ..	53
3.4. Contraste Chi-cuadrado tipo de cargo versus preguntas de los segmentos .	60
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES .....	79
BIBLIOGRAFÍA .....	80
ANEXOS .....	87

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1. Modelo Demanda-Control del riesgo de estrés.....	10
Gráfica 2. Modelo de demandas “recursos laborales” .....	12
Gráfica 3. Organigrama de Almacenes De Prati .....	34
Gráfica 4. Visión, misión y valores de Almacenes De Prati.....	35

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Datos Sociodemográficos de Almacenes de Prati.....	29
Tabla N°2: Datos de edad cumplida y años de antigüedad de Almacenes de Prati. .....	31
Tabla N°3: Ítems de la escala de estrés laboral de la OIT/OMS .....	32
Tabla N°4: Baremos de la Escala de estrés laboral OIT-OMS.....	32
Tabla N°5: Distribución de frecuencia de las variables del segmento clima organizacional.....	37
Tabla N°6: Distribución de frecuencia de las variables del segmento estructura organizacional.....	38
Tabla N°7: Distribución de frecuencia de las variables del segmento territorio organizacional.....	39
Tabla N°8: Distribución de frecuencia de las variables del segmento tecnologías	40
Tabla N°9: Distribución de frecuencia de las variables del segmento influencia del líder .....	41
Tabla N°10: Distribución de frecuencia de las variables del segmento falta de cohesión.....	42
Tabla N°11: Distribución de frecuencia de las variables del segmento respaldo del grupo .....	43
Tabla N°12: Alfa de Cronbach del instrumento .....	43
Tabla N°13: Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento clima organizacional.....	45
Tabla N°14: Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento estructura organizacional.....	47

Tabla N°15: Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento territorio organizacional .....	48
Tabla N°16: Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento tecnología .....	49
Tabla N°17: Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento influencia del líder .....	50
Tabla N°18: Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento falta de cohesión.....	51
Tabla N°19 Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento respaldo del grupo .....	52
Tabla N°20: Estadístico descriptivo de los niveles de estrés por sexo según segmento.....	53
Tabla N°21: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento clima organizacional.....	53
Tabla N°22: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento estructura organizacional .....	54
Tabla N°23: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento territorio organizacional .....	55
Tabla N°24: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento tecnología.....	56
Tabla N°25: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento influencia del líder .....	57
Tabla N°26: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento falta de cohesión .....	58
Tabla N°27: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento respaldo del grupo.....	59
Tabla N°28: Estadística descriptiva de las opiniones de los trabajadores por área de trabajo según segmento. ....	60
Tabla N°29: Método Chi-cuadrado tipo de cargo según preguntas del segmento clima organizacional.....	60
Tabla N°30: Método Chi-cuadrado tipo de cargo según preguntas del segmento estructura organizacional .....	62

Tabla N°31: Método Chi-cuadrado del tipo de cargo según preguntas del segmento territorio organizacional .....	63
Tabla N°32: Método Chi-cuadrado tipo de cargo según preguntas del segmento tecnología.....	64
Tabla N°33: Método Chi-cuadrado tipo de cargo según preguntas del segmento influencia del líder .....	65
Tabla N°34: Método Chi-cuadrado del tipo de cargo según preguntas del segmento falta de cohesión .....	66
Tabla N°35: Método Chi-cuadrado tipo de cargo según preguntas del segmento respaldo del grupo.....	67
Tabla N°36: Estadística descriptiva del tipo de cargo según segmentos .....	68
Tabla N°37: Plan de Intervención: Dimensión Clima Organizacional .....	71
Tabla N°38: Plan de Intervención: Dimensión Estructura Organizacional.....	75
Tabla N°39: Plan de Intervención: Dimensión Tecnologías .....	75
Tabla N°40: Plan de Intervención: Dimensión Influencia del líder.....	76
Tabla N°41: Plan de Intervención: Dimensión Falta de Cohesión.....	76

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral desde hace mucho tiempo viene afectando a gran parte de los sectores laborales, entre ellos a la industria *retail* de venta de ropa, como consecuencia de los cambios organizacionales y los procesos de globalización actual. Observándose en los trabajadores un alto índice de insatisfacción y ansiedad, además de una tensión emocional, como consecuencia del estrés que se evidencia en el agotamiento, ausentismo y las ganas de abandonar el trabajo, el presente programa de intervención para el estrés laboral de trabajadores es una investigación que busca estudiar el estrés; desde una mirada científica con aportes teóricos nacionales como internacionales que nutrirán la investigación.

La presente investigación se fundamenta en antecedentes internacionales realizado por Guerra (2017), estudio titulado “Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales” cuyo objetivo fue realizar un programa de intervención en la prevención del estrés laboral en adultos jóvenes que trabajan en el área financiera del sector la Candelaria de la ciudad de Bogotá. Se realizó un análisis de encuestas de mercado a empleados que se dedicaban al cobro de cartera por medio de llamadas telefónicas concluyendo: Es importante trabajar el afrontamiento del estrés laboral partiendo del Modelo transaccional del estrés, los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente.

Además, se diseñó un programa que estuvo dividido en dos fases; uno el diagnóstico para evaluar las variables desencadenantes del estrés laboral con mayor impacto y la intervención, que consta de cuatro sesiones para ser aplicada en el período de un mes y una semana. La intervención del tema estrés laboral, trabajó el concepto cómo el manejo de las emociones, del pensamiento y las técnicas de relajación y estrategias de afrontamiento.

Por otro lado los estudios de Uracahua (2017), realizado por la Universidad Nacional de San Agustín de la ciudad de Arequipa-Peru; empleó un programa de intervención para disminuir el estrés laboral en enfermeras de centros quirúrgicos de la clínica San Juan de Dios. Tuvo como objetivo establecer la efectividad de un programa en la intervención para disminuir el estrés laboral en los profesionales de

la salud aplicado a 30 profesionales; que laboran en el servicio del centro quirúrgico. Programa de intervención para disminuir el estrés laboral, donde el profesional de enfermería será capaz de identificar las fuentes que le generan el estrés y sus consecuencias en el rendimiento laboral y las repercusiones que tiene en la salud. Se usó algunas técnicas para reducir el estrés que le permitan afrontarlo de manera eficiente.

Entre otras investigaciones internacionales esta la titulada, Aplicación de un Plan Preventivo para Reducir el Estrés Laboral en los Trabajadores del Área de Servicios Comerciales en una Empresa del Sector Eléctrico, de Arequipa. De metodología no probabilística, de diseño pre experimental a 24 trabajadores que concluyó: que es importante establecer medidas preventivas y correctivas dentro del plan para reducir los niveles de estrés, debido a su alto del nivel de 62.5% identificados en un pre-test, el 20.8% y en el pos-test. Las intervenciones que fueron satisfactorias al aplicar un plan preventivo para reducir el estrés laboral en los trabajadores del área de servicios comerciales de una empresa del sector eléctrico de Arequipa (Núñez y Pérez, 2018).

Asi mismo, Capa y Goyzueta (2019), realizaron el estudio titulado; implementación de un programa de intervención para el estrés laboral en operativos de mantenimiento en mina de la empresa KAMPFER SAC en Arequipa-Perú. Su objetivo fue reducir el nivel de estrés mediante la implementación de un programa de intervención para reducir el estrés laboral en los operarios de mantenimiento en mina de las empresas counter S. A. Aplicó el cuestionario de la OIT-OMS , considerando una muestra de 40 trabajadores de mantenimiento del área de operaciones en mina se utilizó un pretest obteniendo como resultado que el 7.5% sufre de estrés bajo y el 77.5% sufre de estrés intermedio y el 15% sufre de estrés.

Posteriormente se desarrolló un programa de intervención considerando los factores del test; finalizando en el desarrollo del programa de intervención y se aplicó una encuesta de satisfacción de pos-test, obteniendo los siguientes resultados, el 7.5% sufre de estrés intermedio y el 92.5% de estrés bajo por lo que se infiere que en todos los operarios de mantenimiento en la mina de la empresa, se ha logrado reducir su nivel de estrés laboral de manera favorable.

Mientras que Santisteban (2021), investigación realizada en la ciudad de Trujillo, propuesta de estudio científico titulado, programas de intervención para reducir el estrés laboral en docentes de las instituciones educativas: una revisión sistemática que expone diversos programas para reducir el estrés entre el que encontramos el modelo cognitivo conductual (TCC), reconocido en el campo de la psicología por tratar temas de depresión, cambios de conducta, ansiedad, autoestima y estrés. La TCC, es una herramienta para comprender la forma en que pensamos respecto a eventos del entorno que generan malestar en las emociones y conducta. Su objetivo, es ayudar a los pacientes que opten por un pensamiento positivo en casos de estrés logrando mejorar su actitud frente al problema identificado.

A nivel nacional encontramos antecedentes como la investigación realizada por Haro (2020), titulada “Diseño de un plan de intervención para reducir el estrés laboral en el personal operativo de Telconet” en la Ciudad de Quito, tuvo como objetivo: Diseñar un plan de intervención para reducir el estrés laboral en el personal operativo de Telconet, orientado al cumplimiento de las estrategias y mejora del bienestar laboral en la organización. Concluyendo que en Telconet presentan un bajo nivel de estrés con un 10% del personal evaluado se puede deducir que se debe a la situación que actualmente el mundo está enfrentando debido a la pandemia COVID-19, a pesar de no existir la amenaza latente, el nivel medio del 22% puede ser relacionado a los factores de riesgo psicosociales.

La presencia del estrés laboral, en el país, según la investigación de Sanmartín (2018), titulada; evaluación de los niveles de estrés laboral propuesta de intervención para los servidores del Ministerio de Educación del Ecuador, en la ciudad de Quito, proyectó como resultado que los servidores públicos estaban padeciendo de estrés para lo cual se toma la información con el cuestionario de estrés laboral de la (OIT) y (OMS) estandarizado para medir los niveles de estrés laboral. Entre los resultado está que las áreas de la coordinación general administrativa y financiera del Ministerio de Educación del Ecuador estaban padeciendo de estrés laboral.

Planteándose la realización de un plan de intervención frente al riesgo en las diferentes áreas incluye: con varias actividades para prevenir el estrés laboral en

los servidores públicos recomendándose hacer un seguimiento continuo a la implementación de la propuesta a través de informes mensuales que involucren a coordinadores y directores. La gran preocupación de las organizaciones empresariales, así como la de los empleados es la cantidad y tipo de funciones que realizan los colaboradores, es un factor que se debe tener en cuenta por requerir cierto grado de competencia, del conocimiento y experiencia para poder llevarlas a cabo.

Según el diario Hora (2022), en el Ecuador el estrés laboral deja pérdidas de 1.6 millones de dólares, la salud mental de los trabajadores se está deteriorando provocando la disminución de la productividad y los gastos médicos adicionales, costos que representan alrededor de 600 millones de dólares. Desde el primero de enero del 2022, el llamado síndrome del agotamiento profesional o estrés laboral entró a formar parte de una nueva clasificación internacional de enfermedades (CIE -11) de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

El Almacén Rotonda de la cadena De Prati de la ciudad de Guayaquil cuenta con un alto índice de colaboradores que presentan estrés laboral. La recuperación económica de la empresa ha ocasionado mayor presión con los planes de ventas debido a que están muy altos y la comparación que se está realizando con un año anterior de la pandemia. La exigencia al grupo de la tienda aumenta y existen varios factores que están aumentando el riesgo de sufrir estrés. Las jornadas laborales son extensas, hay una mala distribución de las actividades asignadas al grupo de trabajo, por existir favoritismo, irrespeto en el horario de trabajo, y todo ello genera un ambiente inadecuado creando sentimientos de angustia, impotencia, irritabilidad, enojo, depresión y frustración.

Situación que está repercutiendo en la relación laboral y familiar de los colaboradores. La manera de como las jefaturas dan las instrucciones al personal crea aun mayor conflicto debido a que no existe una comunicación asertiva, por ende, se genera inconformidades en el personal. Existe una relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción con el trabajo, de manera que los trabajadores que padecen de estrés laboral tienden a sentirse menos satisfechos con respecto a su trabajo debido a que limita al personal de piso de ventas de la tienda, es por

esta razón que no se sienten identificados, valorados y como consecuencia están poco comprometidos, esto conlleva a un alto índice de rotación e inconformidad.

Por otro lado, la Constitución de la República, en su artículo 33 establece que: “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable libremente escogido o aceptado”.

Art.3.-Del ministerio de trabajo. – corresponde a este ministerio, en materia de seguridad e higiene en el trabajo con las siguientes facultades:

4. Impulsar, realizar y participar en estudios de investigación sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral; y de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en nuestro medio.

A partir de esta situación se delimita el problema científico siguiente: ¿Cómo mejorar los niveles de estrés en los colaboradores del Almacén Rotonda de la cadena De Prati? La idea a defender es que a partir del diagnóstico será posible el diseño de un programa de intervención para el estrés laboral de trabajadores en un almacén comercial de Guayaquil.

### **Objetivo general**

- Diseñar un programa de intervención para el estrés laboral de trabajadores en un almacén comercial de Guayaquil.

### **Objetivos específicos**

- Analizar teóricamente la intervención para reducir el estrés laboral.
- Diagnosticar los estresores laborales en los colaboradores de la tienda Rotonda de Almacenes De Prati.
- Elaborar un programa de intervención basado en la reducción de los estresores laborales.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal de alcance descriptivo. Los instrumentos utilizados son el cuestionario de estrés laboral de la OIT–OMS para la valoración del nivel de estrés laboral de almacenes De Prati, que se aplicó a 80 trabajadores del almacén comercial. A partir del diagnóstico se diseñó un programa de intervención para el estrés laboral encaminado a fortalecer el manejo de estrés y habilidades propias de los colaboradores y disminuir la incidencia de los factores que ocasionan estrés en la mencionada población.

### **Justificación**

La presente investigación surge de la necesidad de identificar e intervenir el estrés laboral en los trabajadores de un almacén comercial de la ciudad Guayaquil que incide en el desempeño de la tienda comercial, debido a que los objetivos de los planes de ventas son muy altos, y las exigencias de la jefatura para el cumplimiento de metas mensuales están generando un desequilibrio tanto en el trabajo como de forma personal, debido a la presión que ejerce la sobre carga de trabajo en los colaboradores del piso de ventas; dificultando las relaciones interpersonales, el desempeño laboral y la satisfacción individual. Afectando así la calidad de vida por las exigencias propias laborales y los altos niveles de estrés; además, de las posibles afectaciones tanto físicas como psicológicas.

La población beneficiada del presente estudio son los trabajadores del mencionado almacén y una vez obtenidos los resultados, la empresa tomara las medidas necesarias para disminuir el estrés laboral mediante la aplicación del programa. El impacto que tendrá la investigación en la empresa es la concientización de los riesgos de la salud, que pueden generarse en los empleados debido a la sobrecarga laboral; donde se deben de tomar las medidas pertinentes.

Por otro lado, es factible porque existen los recursos, la colaboración y el compromiso de la empresa, así como con los sujetos de estudio en brindar todas las garantías para que se facilite la aplicación de los reactivos psicológicos, Además la empresa como el personal pueden hacer uso el presente estudio por ser una investigación que cuenta con datos actualizados de las problemáticas en cuestión.

## CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

### 1.1. Definición del estrés

Según Camargo (2010), define el estrés como una reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones o estímulos aversivos o placenteros.

El término estrés fue dado a conocer por Selye, a raíz de sus trabajos endocrinológicos; para indicar esfuerzo, tensión y acentuación o sobrecarga. Desde ese entonces el término estrés se lo ha utilizado como un lenguaje coloquial, en el ámbito de la psicología, unos autores consideran el estrés como un estímulo otros lo consideran una respuesta, incluso como una reacción entre el sujeto y el medio, actualmente todos coinciden que es un proceso amplio, complejo y dinámico que atribuyen al estrés llamado trastorno psicofisiológico (Guerrero, 1997).

Por otro lado Alvarado (2022), señala el estrés como una experiencia emocional negativa en donde se producen cambios tanto bioquímicos como fisiológicos y conductuales en donde el individuo experimenta una sobrecarga que afecta su bienestar tanto psicológico como físico. El autor resalta tres fases del estrés.

### 1.2. Fases del estrés

El estrés en el ser humano puede presentarse en diferentes fases, según señala el modelo de Hans Selye.

- **Fase de alarma.** Ante la percepción de una posible situación de estrés que se empieza a desarrollar mediante alteraciones fisiológicas, psicológicas frecuentes en las personas, generando fatiga mental y cansancio físico, desencadenando cefaleas, problemas digestivos entre otros (Valera, 2023).
- **Fase de resistencia.** De adaptación a la situación de estrés, se desarrolla un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales; genera una disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanente de carácter psicósomático (Valera, 2023).

- **Fase de agotamiento.** El estrés crónico, es la fase de resistencia, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan de forma eficiente entra esta fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos tienden a ser crónicos e irreversibles ocasionando desgaste emocional relativamente permanente en el individuo, es decir, en el transcurrir del tiempo, teniendo efectos negativos a nivel físico, mental, emocional y social (Valera, 2023).

### 1.3. Síntomas y causas del estrés

El autor señala que prácticamente todos los órganos vitales del cuerpo humano pueden verse afectados directamente por los estados emocionales, debido a la amplia gama de dolencias psicosomáticas con apariciones cutáneas, alopecia acné, urticaria y soriasis, además de dolores a la espalda, calambres musculares, reumatismo, alergias, rinitis entre otros.

Se puede decir que existen 2 grandes causas del estrés en primer lugar están los agentes estresantes que provienen del ambiente familiar, trabajo y estudio. En segundo lugar, se encuentra el estrés producido por la persona misma es decir por sus propias características de personalidad y por su forma particular de enfrentar y solucionar los problemas (Pereira, 2009).

#### ✓ **Estresores**

Estresor es un agente externo, estímulo que hace que aparezca el estrés, se refiere al ambiente social y físico del estresor y las características personales del individuo.

- ✓ **Estresores físicos:** señala que la condición física del medio ambiente nos obliga algunas veces a tener una reacción de estrés, por un calor elevado, ruido, frío; también algunos procesos del organismo a la presencia de bacterias tóxicas incluidas sensaciones de dolor que exige una reacción general del cuerpo (Alarcón, Delgadillo Castillo, & Denis Rodriguez, 2018).
- ✓ **Estresores psíquicos y sociales:** los estresores psíquicos están muy ligados a los sociales, el autor señala que las personas están programadas de tal manera que tienen que reaccionar constantemente con estrés a las

situaciones de ansiedad, desengaños, conflictos o dificultades antes de tomar una decisión a la coacción o la angostura del espacio o la presión del tiempo. Tales situaciones se pueden vivir en el trabajo, en la casa, en el tráfico, al ver los medios de comunicación social que desencadenan en la convivencia familiar y en las relaciones sociales o en la carencia de esto (Alarcón et al., 2018).

- ✓ **Estresores extra organizacionales:** los estresores extra organizacionales son los que se plantean fuera del ambiente de la empresa. Comprenden los factores familiares, político, social y económico que inciden en el individuo, incluye el cambio social, la familia la reubicación de la condición económica y financiera y las condiciones residenciales (Alarcón et al., 2018).

#### 1.4. Estrés laboral

Se entiende por estrés laboral, a un conjunto de fenómenos o agentes estresantes derivados directamente del trabajo. Es un estado patológico, crónico ocasionado por las condiciones habituales de trabajo en las que se encuentra una persona. Situación que afecta su cuerpo y su mente y repercute no sólo en el bienestar personal sino también en el rendimiento laboral (Suarez, Campos, Villanueva, & Mendoza, 2020).

El estrés laboral se considera un trastorno bio-psicosocial, causado por diversas variables entre ellas ambientales y personales. Las causas ambientales abarcan toda una serie de factores externos y contextuales, que pueden conducir al estrés en el trabajo e incluyen: la programación del trabajo, la falta de tranquilidad, la inseguridad, el flujo intenso de las labores y la naturaleza de los clientes internos o externos que deben de ser atendidos (Bruges, López, & Socarrás, 2020).

Además, el estrés laboral es considerado un problema de salud que está afectando a la clase trabajadora producto de las exigencias de las empresas por la sobrecarga de horas laborales; perjudicando la salud de los trabajadores que se encuentran en situación de riesgo ante las condiciones físicas y emocionales que están viviendo y se pueden volver un problema de alto impacto en las organizaciones.

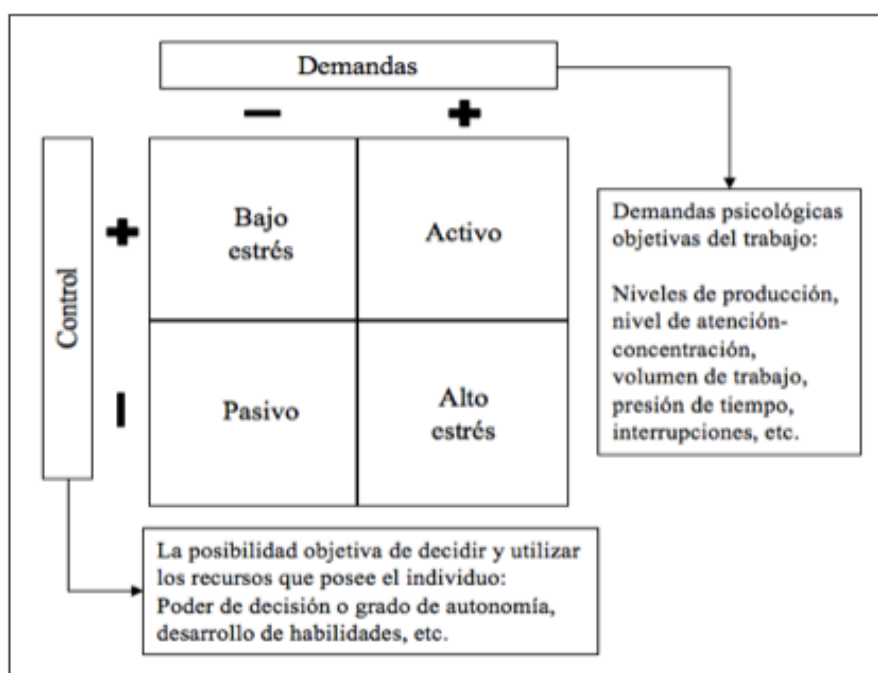
## Modelos del estrés

Teóricos como Meurs citado por Rodríguez y de Rivas (2011), intentan explicar el estrés laboral integrando modelos existentes de estudios del estrés, ajenos al entorno organizacional, es necesario analizar cuatro niveles distintos del estrés, por un lado, los estímulos y los estresores, que toman el rol en la medida en que el sujeto percibe el estímulo y lo envía como amenaza.

### Modelo de interacción entre demandas y control de (Karasek)

El modelo de Roberto Karasek, explica el estrés laboral a partir de las relaciones que surgen entre las demandas laborales y el control que puede ejercer una persona en su trabajo. Es importante señalar que las demandas son exigencias físicas y psicológicas que el trabajo implica para la persona, el control es el recurso que modera las demandas en el trabajo, a partir de los componentes autonomía y el desarrollo de habilidades, estos estudios han corroborado que la autosuficiencia se relaciona con otros constructos como son el locus de control y la autoestima (Arias, Montes, & Masías, 2015).

**Gráfico 1.** Modelo Demanda-Control del riesgo de estrés.



**Fuente:** Tomado de Modelo Demanda-Control (karasek,1979)

En la figura uno podemos observar que el alto estrés ocurre cuando las demandas del trabajo son altas y el control de la misma es bajo, es decir hoy existe una baja autonomía de toma de decisiones por falta de recursos (Cañarte, 2018).

✓ **Modelo demandas recursos laborales (Demerouti y Cols)**

Este modelo nos da una visión amplia por un lado del deterioro en el cual las demandas laborales sobrepasan los recursos laborales como personales provocando estrés y malestar, al contrario, un proceso de motivación donde los recursos personales y laborales amortiguan logrando un *engagement* y desempeño laboral que repercute en un bienestar total.

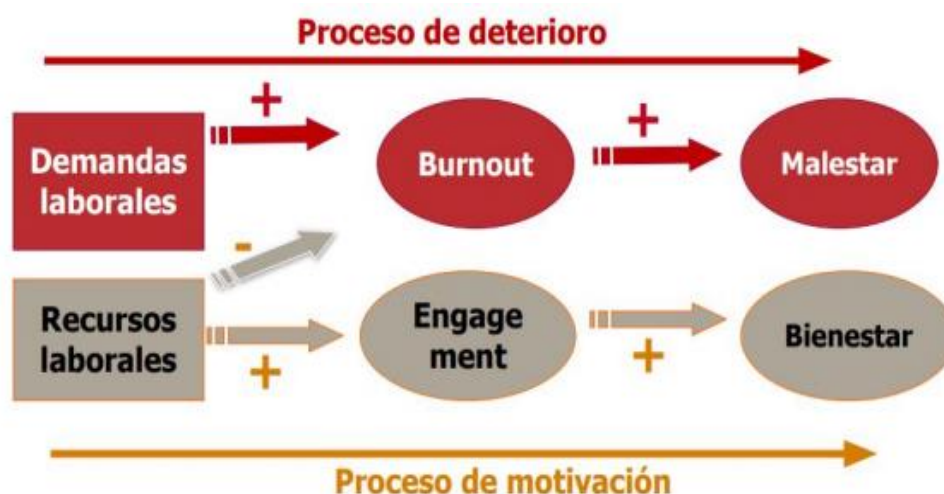
✓ **Demandas laborales**

Las altas demandas en la empresa son como el eje de sobrecarga laboral, presión temporal, incertidumbre, debido a su tipo de contratación, trabajo, turnos, toma de decisiones complejas, demandas emocionales, nivel de atención y concentración necesaria, interrupciones, falta de descanso y jornadas largas son ejemplos que deben de cumplir las organizaciones como de Prati.

Recursos laborales por un lado encontramos la falta de recursos como sería el *feedback* sobre el desempeño o sobre las tareas que se realiza a más de la falta de autonomía y flexibilidad de la carga horaria.

Recursos personales: podríamos considerar la pasión por el trabajo como elemento de motivación, de humor al tratar de fortalecer de forma positiva un recurso personal, a la hora de superar las demandas laborales exigidas. No obstante, los trabajadores, aunque poseen recursos personales, las demandas laborales superan los mismos; repercutiendo finalmente en un proceso de deterioro que provoca irritabilidad, falta de apetito, insomnio y estrés.

**Gráfico 2.** Modelo de demandas “recursos laborales”



**Fuente:** Modificado a partir de (Bakker & Demerouti, 2013)

### Estresores laborales

Todo suceso, estímulo o situación extraña que provoca como respuesta el estrés.

Según Vélez (2018), quien menciona al Organismo Internacional de Trabajadores (OIT), determina que el estrés se origina por una inestabilidad que se ocasiona cuando se exige que se cumpla con sus tareas sin darse cuenta que el individuo tiene obstáculos para hacer frente a las responsabilidades, manifiestas que está vinculado con las labores diarias del individuo y con la responsabilidad que tiene, en la empresa.

La forma de trabajar en las relaciones interpersonales, cuando los requerimientos del empleo no están relacionados o superan las habilidades y la disponibilidad con las que cuenta el empleado, se puede manifestar cuando el conocimiento, así como las habilidades de un trabajador, de un grupo tiene demasiadas exigencias por parte de la empresa. Entre los estresores laborales más relevantes son la sobrecarga laboral, el exceso de responsabilidades y sobre todo la sobrevaloración de las precepciones del éxito o fracaso que uno se pone en el desarrollo diario del trabajo.

Cabe mencionar que los estresores directos son aquellas situaciones que generan extremada preocupación en el individuo. Es importante considerar la influencia significativa de las relaciones laborales en el trabajo, en todo trabajo se necesita

formar vínculos, de la misma manera que sucede en los lugares en los que estamos como es la casa, familia, negocios. Existen vínculos que favorecen que el clima sea adecuado o, todo lo contrario, de modo que es aquí donde la empresa debe implementar una mejora identificando los estresores y controlándolos (Ccapa & Goyzueta, 2019).

Refiere Bruges, López y Socarrás (2020), que el estrés laboral tiene tanta probabilidad de ser destructivo en las organizaciones, lo que sigue es que las personas y las organizaciones deben preocuparse por la forma de manejarlo de manera más eficaz. Los Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo han desarrollado muchas estrategias para ayudar a manejar el estrés enfocado hacia las organizaciones. El primer paso es intentar tratar al estrés para que permanezca dentro de los límites tolerantes, es el reconocimiento que marca la diferencia; prevenir el estrés y manejarlo es muy importante, de allí que la prevención del estrés se enfoca en controlar o eliminar los factores de estrés que podrían provocarlo.

Otra de las causales de estrés laboral que se percibe en las organizaciones en las distintas áreas, es la característica del puesto de trabajo que hace referencia a la aversión que el sujeto pueda tener para con su función, por la monotonía de las tareas y la realización de actividades desagradables. Volumen y ritmo de trabajo, que se relacionan con la frecuencia en que se desarrollan las actividades; exceso, falta o tener que ceñirse al cumplimiento de tareas en tiempos determinados, se hace referencia a los horarios extensos imprevisibles, turnos concebidos desde la imposición y finalmente la participación y control que tienen que ver con la falta de autonomía en la toma de decisiones (García, 2019).

Otros de los factores desencadenantes del estrés laboral es la personalidad, de las personas con grandes expectativas, suelen sufrir frustración. Las malas condiciones de trabajo, rutina, entornos con malos olores y ruidos. Las relaciones interpersonales laborales conflictivas entre compañeros y jefes es una nueva causal de la violencia psicológica con repercusiones psicosociales, psicosomáticas, judiciales, económicas y políticas. El conflicto de los valores; forman parte de la vida social cotidiana y dan sentido a nuestra conducta por lo que un conflicto de valores

entre compañeros en la empresa puede provocar tensión emocional, así como la falta de motivación por la inexistencia de incentivos económicos (Molina, 2020).

Desde el enfoque de la (O.M.S), la salud y el estrés laboral se ha venido definiendo por fenómenos organizacionales y sociales; sin embargo, el estrés laboral es el resultado de la interacción entre factores laborales, dónde están inmersos los ambientes físicos, las funciones biológicas, la cultura organizacional, los elementos psicosociales del trabajo y los que no son del trabajo, haciendo el estrés laboral un efecto sobre el bienestar laboral, la productividad, el clima, la seguridad y la salud (Álvarez & César, 2018).

Para la (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), los estresores laborales pueden ser siete, los mismos que serán medidos en la presente investigación agrupados y conceptualizados, de la siguiente manera:

- Clima organizacional.
  - Estructura organizacional.
  - Territorio Organizacional
  - Nuevas tecnologías.
  - Estilos de dirección y liderazgo.
  - Falta de cohesión.
  - Grupo de apoyo
- ✓ **Clima organizacional:** el clima organizacional es un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional (Sumban y Moreno 2022).
- ✓ **Estructura organizacional:** la estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas y permitir un crecimiento futuro. Es el patrón

establecido de las relaciones entre los componentes o partes de la organización, no obstante, la estructura de un sistema social no es visible de la misma manera que un sistema biológico o mecánico. No puede ser vista, pero se infiere de las operaciones reales y el comportamiento de la empresa (Brume, 2019).

### **Territorio organizacional**

A partir de los nuevos procesos y cambios en las relaciones sociales el concepto de territorio, debería ser repensada, estudiando el territorio en una vertiente se refiere al espacio y el territorio como la construcción social; esta concepción de territorio incorpora la dimensión cultural para comprender los rasgos y las dimensiones que se construyen desde las perspectivas disciplinarias además de agregar la ambiental y la organizativa (López, 2021).

Nuevas tecnologías: las nuevas tecnologías constituyen un conjunto de aplicaciones, sistema, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos, imágenes en tiempo real. Además, son productos derivados de las nuevas herramientas (Hardware y software) soportes y canales de comunicación, relacionadas almacenamiento y procesamiento la transmisión y digitalizada de la información. También son aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos capaces de manipular la información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier empresa u organización (Cano, 2018).

- ✓ **Estilos de dirección y liderazgo.** Los estilos de liderazgos, se basan en características del líder, en su comportamiento o resultados esperados, considerando tres variables significativas como son la persona, la tarea y el ambiente, entendiéndose por liderazgo el proceso de influir en otros para facilitar el logro de objetivos pertinentes a la organización. Por otro lado, se puede entender como la forma que adopta el directivo frente a la toma de decisiones en su realización con otras personas, situaciones y cosas considerando la base de su personalidad, competencia y premisas

adquiridas previamente por este, condicionada por las situaciones, cultura y contexto (Soto & Guarín Becerra, 2019).

✓ **Falta de cohesión**

La cohesión laboral, se entiende como la dinámica de un grupo que potencia el clima en un equipo de trabajo y según estudios sobre de la cohesión, se evidencia la proporción de un mayor aprendizaje, de mayor satisfacción, una mejor comunicación y aumenta el sentimiento de seguridad, así como el compromiso a las actividades de los equipos de trabajo. Mediante la cohesión los equipos consiguen mejores relaciones interpersonales y un mayor bienestar, además, se destaca de la cohesión que inciden el espíritu de grupo y la productividad (Paredes, 2013).

La cohesión en un grupo es un lazo invisible que une a los miembros por lo que hace sentirse como parte de él y distinto de los demás, está demostrado que los grupos en los que hay cohesión son los más productivos.

✓ **Apoyo de grupo**

Los grupos de apoyo ofrecen recursos de afrontamiento para la mitigación de las emociones negativas, proporcionan mayor sensación de control, aumentan el autoestima y el estado de ánimo positivo; dan la oportunidad de interacción social regularizada es un espacio de comunicación de doble vía donde se escucha pero también se propone, se comenta pero también se opina, estos grupos de apoyo están conformados por personas que comparten situaciones o problemas similares que favorecen el establecimiento de vínculos sociales significativos y que como una red posibilitan soporte en quienes participan y van permitiendo la generación de nuevos recursos para el afrontamiento de situaciones de crisis a partir del hecho de compartir la problemática (MinSalud, 2018).

### **Estresores en el ámbito laboral**

Según Menciona Verduzco, García Hernández, y Mercado Ibarra (2018), los estresores en el entorno laboral se presentan mediante esquema de distribución tanto a nivel organizacional como individual, para unos pueden aparecer en

diferentes contextos: laborales, familiares y sociales. Que pueden ser caracterizados por los aspectos internos o mediante estímulos de características físicas; como un dolor de cabeza o el producido por una herida.

También se puede ver las características más congénitas como el recuerdo de algo desagradable o sentimiento de culpa. Por otro lado, los estresores externos pueden desencadenarse por aspectos físicos como la temperatura, el ruido o los aspectos cognitivos, como al momento de llegar a un lugar donde la persona lo vean y dejen de hablar o le hablen en voz baja y rían cuando se voltean a ver.

### **Tipos de estresores laborales**

Estresores relativos a la organización: hoy se considera la jornada laboral como un factor relacionado con el tiempo de trabajo como es el horario, turnos que van a influenciar directamente en el individuo. Los turnos rotativos o nocturno pueden provocar alteraciones no sólo en el ámbito profesional sino también en la productividad y la calidad del trabajo. Las jornadas excesivas debido al aumento de la calidad del tiempo en el trabajo están vinculadas directamente con la disminución del tiempo disponible para el descanso y el ocio produciendo un desgaste físico y mental en el individuo (Chávez, 2017).

La promoción y desarrollo en la carrera profesional puede convertirse en una fuente de preocupación, ansiedad o frustración si aparece un desequilibrio en las aspiraciones del individuo y el nivel de logro alcanzado que se puede ver reflejado en la carencia de seguridad en el empleo por un salario insuficiente o bien por la falta de reconocimiento profesional (Chávez, 2017). Hoy otro de los desencadenantes del estrés es el estilo de comunicación y participación existente en la organización, que condiciona la calidad de información transmitida a todos los niveles; sean estos (vertical y horizontal) que pueden contribuir a la inseguridad ante posibles cambios; la aparición de rumores que puede desvirtuar la realidad y la resolución de posibles conflictos.

En lo que se refiere a las relaciones e intereses pueden llegar a convertirse en un estresor importante. Si estas relaciones entre los diferentes compañeros de trabajo o con los superiores son frías y conflictivas acaban produciendo niveles de

frustración, tensión y estrés; mientras que un buen clima laboral de las relaciones positivas juega un papel importante sobre el buen funcionamiento de la empresa, favoreciendo la comunicación y el apoyo social entre trabajadores (Chávez, 2017).

- ✓ **Estresores relativos a la tarea:** Falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, así como las funciones y las responsabilidades, la ausencia de objetivos concretos, la aparición de conflictos debido a dichas funciones, contradictorias, por valores del individuo que son factores generadores de estrés. Asimismo el control de la tarea se refiere al grado en que se fomenta la toma de decisiones por parte del trabajador, es decir, la capacidad de planificar la tarea de determinar los métodos de trabajo. La autonomía y la posibilidad de aplicar su propia iniciativa ayudarán a gestionar el estrés (Chavez,2017).
- ✓ **Estresores relativos al entorno físico:** una situación desfavorable puede tener consecuencias importantes en el rendimiento y en el nivel de satisfacción, productividad y vulnerabilidad de los accidentes y los errores que provocan fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración; influyendo directamente en la salud y en el bienestar psicológico. Todo esto puede verse afectado también por un ambiente de condiciones físicas inadecuadas como la iluminación, el ruido, la falta de espacio, entorno desagradable, un contexto físico peligroso de exposición a sustancias químicas, riesgo de incendio, explosión, riesgo de caída de las alturas. Se pueden convertir en estresores importante que pueden producir en el trabajador un sentimiento de amenaza y de mayor ansiedad e incomodidad (Chávez, 2017).
- ✓ **Capacidad de los colaboradores:** a nivel individual, la capacidad es una destreza de una persona en determinada actividad, que se logra a partir del perfeccionamiento de una actitud a través de su aprendizaje, o bien la capacidad es la calificación de la habilidad de una persona.
- ✓ **Capacitación y entrenamiento:** la capacitación es un proceso individual del ser humano, que la empresa debe de estimular a sus trabajadores para incrementar sus conocimientos destrezas y habilidades.
- ✓ **Nivel espiritual:** el ser humano es también espiritual y necesita enriquecerse en esta área para sentirse completo, es un factor que a nivel organizacional

se comprende al individuo en todas sus expresiones, existe la posibilidad de realizarse como individuo de una manera integral.

- ✓ **Nivel organizacional:** es una estructura organizacional que define a un grupo en el que las tareas de trabajo se distribuyen y se coordinan formalmente.

### **Consecuencias del estrés laboral**

Afectan a la vida familiar y laboral; el nivel de estrés depende de cómo se asimila en cada individuo y qué mecanismos de afrontamiento aplique, donde su desenlace genera problemas físicos, cognitivos y conductuales.

### **Consecuencias físicas**

Para Barrera (2022), en lo físico, el estrés genera una serie de alteraciones tales como:

- ✓ **Problemas estomacales:** gastritis, úlceras gastrointestinales, colitis, colon irritable.
- ✓ **Problemas del aparato cardiovascular:** hipertensión arterial, taquicardia, arritmias, entre otras.
- ✓ **Problemas al sistema nervioso:** Dolores de cabeza y temblores.
- ✓ **Problemas dermatológicos:** acné, sudoración excesiva y caída del cabello.

### **Consecuencias cognitivas**

- ✓ Dificultad para tomar decisiones.
- ✓ Dificultad para concentrarse.
- ✓ Sensación de preocupación.
- ✓ Insomnio.
- ✓ Ansiedad.
- ✓ Depresión.
- ✓ Fatiga.
- ✓ Frustración.

- ✓ Tensión.
- ✓ Bloqueo mental.

### **Consecuencias conductuales**

- ✓ Irritabilidad.
- ✓ Conductas compulsivas.
- ✓ Alteraciones del apetito.
- ✓ Ausentismo.
- ✓ Desmotivación.
- ✓ Insatisfacción.
- ✓ Bajo rendimiento laboral.
- ✓ Mal humor.

### **El tecnoestrés**

Para Salanova, citado por Hilario (2020), los estresores se están generando por la manipulación de nuevos sistemas informáticos, que provocan estados de ansiedad, fatiga, escepticismo, percepción de eficiencia por parte de quien lo adquiera. El tecnoestrés actualmente no se encuentra dentro del rango de patologías, sin embargo, su estudio es relevante debido a que es un estado de estrés generado por las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación). Se denomina tecnoestrés o estrés tecnológico al resultado de las exigencias actuales.

El uso de la tecnología en la actualidad ocupa un lugar significativo en el método de trabajo, contribuye a desempeñar un papel más efectivo al desarrollo de la labor; sin embargo, al existir tanta información, el poco dominio y comprensión del mismo ha generado efectos estresantes con el uso de nuevos dispositivos; a su vez esto se deriva de las conductas indiferentes de las personas con avances en las tics al punto de convertirse en miedo al enfrentarse con la utilización, entre las que destacan:

- ✓ **La tecnoansiedad:** es un tipo de estrés conocido por las personas que experimentan altos niveles de tensión no placentera por el uso continuo de tics, que conlleva a tener actitudes escépticas respecto al uso de la

tecnología, este factor a su vez se convierte en una tecnofobia focalizada en la dimensión afectiva sobre el uso de tics (Salanova, Lorens, & Cifre, 2013).

- ✓ **La tecnofatiga:** se caracteriza por sentimientos de cansancio y agotamiento mental, cognitivo debido al uso de la tecnología, con actitudes escépticas y creencias de ineficacia en el uso de las tic; síndrome de la fatiga derivado de los actuales requisitos de la sociedad de la información y que se concreta en la sobre carga informativa cuando utiliza el internet, la sintomatología es la falta de competencia estructural y de asimilar la nueva información derivada del uso de la internet, con la consiguiente aparición del cansancio mental (Salanova et al., 2013).
  
- ✓ **La tecnoadicción:** es el tecnoestrés específico, debido a la incontrolable compulsión al utilizar las Tic en todo momento, en todo lugar y durante largo tiempo. Los tecnoadictos son aquellas personas que quieren estar al día de los últimos avances tecnológicos y acaban siendo dependientes de la tecnología sobre el cual estructuran sus vidas (Salanova et al., 2013).

### **Estilos de afrontamiento del estrés**

Según los estudios recientes sobre el estrés y el afrontamiento se mencionan dos orientaciones básicas para afrontar el estrés, la aproximación entendida como lucha y la evitación entendida como huida, dependiendo del estrés son: el sujeto que se aproxima al estímulo con el propósito de solucionar problemas o por el contrario, con la estrategia de evitación, ya sea de manera cognitiva o comportamental; el individuo busca retirarse del origen displacentero del estímulo estresor (Serrano & Vasquez, 2019).

Por otro lado, la teoría del proceso del afrontamiento en el campo de investigación, en la actualidad es de interés a la hora de conocerla que utilizan las personas para adaptarse a situaciones de estrés en dos estilos de afrontamiento focalizado en el problema y el focalizado en las emociones.

- ✓ **Afrontamiento focalizado en el problema:** está originado y orientado a su modificación, a un cambio que no genera ninguna amenaza para el individuo. Las estrategias centradas en el problema se dividen en afrontamiento activo y afrontamiento demorado, refiere a todos los pasos activos para tratar de cambiar las situaciones negativas o reducir sus efectos en el enfrentamiento demorado. Considera como una respuesta necesaria dirigida a buscar oportunidades apropiadas para actuar de forma ligera a las situaciones (Serrano & Vasquez, 2019).
- ✓ **Afrontamiento focalizado en las emociones:** el sujeto no modifica la situación por considerar que no es posible en ese momento o en ninguno. La persona evita afrontar la situación que le causa el problema y busca alejarse manejando la situación ya sea de tipo manipulativo, negociación o de transferencia a otros de su responsabilidad de lo ocurrido (Serrano & Vasquez, 2019).

### **Programa de Intervención para el estrés laboral**

Los programas son planes de mejoramiento conjunto de elementos, que consolidan las acciones a mejorar, necesarias para conseguir las desviaciones controladas en el sistema del control interno y en la gestión de operaciones. El plan formulado es orientar la mejora de rendimiento en sus componentes, sistemas, subsistemas, procesos, proyectos o actividades en dónde se identificó tal hallazgo. Acciones sistemáticas de mejoramiento permanente en la gestión de procesos. La cual se construye a partir de las fortalezas y debilidades encontradas en el proceso de evaluación realizado por los diferentes entes de control.

La planeación, es planear una secuencia lógica de las actividades desarrolladas para alcanzar un objetivo determinado; hacer es poner en práctica el plan; verificar es hacerle el seguimiento al trabajo realizado y verificar los resultados para establecer la coherencia entre el resultado esperado y los resultados alcanzados; y actuar es tomar correctivos necesarios para mejorar los resultados (Mota y Espejo, 2020).

El libro propuesto por la Organización Mundial de la Salud (2010), entornos laborales saludables fundamenta en el modelo propuesto por la OMS concluye; que los factores relacionados al espacio laboral pueden incrementar la posibilidad de la aparición de un desorden mental, que empeora, así como puede contribuir directamente al desgaste mental (desmoralización, humor depresivo, ansiedad, burnout) el estrés mental puede llegar a niveles reflejados como desorden mental y aún así puede ser una fuente de sufrimiento considerable para el empleado; guía integral para la salud; entornos laborales saludables da unos pasos basados en esta definición de trabajo saludable donde promueve cinco principios que deben de estar incluidos dentro de un programa de entornos saludables.

- ✓ **Integrador:** Debe incorporar intervenciones individuales y organizacionales que cree un ambiente sano y seguro y un cambio conductual.
- ✓ **Participativo y empoderado:** Los trabajadores de todos los niveles deben de estar incluidos en la determinación de necesidades tanto como en la de las soluciones.
- ✓ **Cooperación:** multisectorial y multidisciplinaria: para atender las múltiples determinantes de la salud como se debe involucrar a un amplio rango de profesionales y sectores.
- ✓ **Justicia social:** todos los miembros del ambiente de trabajo deben de ser incluidos en programas sin distinción de rango, género, grupo étnico o estatus de trabajo.
- ✓ **Sustentabilidad:** los cambios deben incorporarse a la cultura del ambiente de trabajo y las prácticas administrativas para poder mantenerse a través del tiempo.

Se debe de continuar con la mejora continua al implementar el programa para asegurar el éxito y la sustentabilidad, sugerencia que para las acciones a nivel nacional, provincial y local señalan que es un proceso de ocho pasos a seguir en el ambiente de trabajo de la siguiente manera:

- ✓ Asegurar el soporte directivo.
- ✓ Establecer un equipo coordinador.
- ✓ Conducir la asesoría de necesidades.

- ✓ Priorizar necesidades.
- ✓ Desarrollar un plan de acción.
- ✓ Implementar el plan.
- ✓ Evaluar el proceso y los resultados.
- ✓ Revisar y actualizar el programa.

### **Estrategias para el manejo del estrés**

Según Alvarado y Morales (2015), consideran que el estrés tiene diferentes maneras, explican que existen estrategias para el control personal, su finalidad es evitar y garantizar la seguridad mental, física y psicológica del empleado por estar asociado la productividad y la seguridad favoreciendo de manera grupal e individual.

Hay varios métodos para el control del estrés laboral: como el cuidado de la salud personal, organización y orden del tiempo, alimentación adecuada, realización de ejercicios físicos, estado de forma, apoyo psicológico y terapias, tiempo de meditación, técnica de respiración y relajación, cambio de hábitos de comportamiento, mejora del puesto de trabajo con recursos o herramientas, red de apoyo social y grupal, técnicas de masaje y relajación localizada o progresiva, aprender a detectar estresores que afectan o activan el estado del estrés.

Para Floria (2013), citado de Lazarus Folkman, normalmente se distingue dos tipos generales de estrategias:

- ✓ **Estrategias de afrontamiento centrada en la resolución de los problemas:** son aquellas directamente dirigidas a manejar o alterar el problema que está causando el malestar. Hoy hay una búsqueda deliberada de la solución, se trata de restaurar el equilibrio alterado por la presencia de la situación estresante.
- ✓ **Estrategias de afrontamiento centrada en la regulación emocional:** Son aquellas dirigidas a reducir las consecuencias emocionales activadas por la presencia de la situación estresante, intentan aminorar la repercusión sobre el individuo dentro de estas primeras clasificaciones del afrontamiento. Para

manejar la situación estresante, las estrategias descritas por WOC (*Ways of Coping*), son las siguientes:

- ✓ **Confrontación:** se refiere a los intentos que realiza el individuo para solucionar directamente la situación mediante acciones directas, agresivas o potencialmente arriesgadas, en las que el mismo sujeto asume un cierto riesgo en su ejecución.
- ✓ **Planificación:** se intenta solucionar el problema, si bien implica una cierta reflexión para elegir y poner en marcha aquellas estrategias de las que dispone el individuo que mejor se adapten a la situación en cuestión se da durante la evaluación de la situación o evaluación secundaria.
- ✓ **Distanciamiento:** el individuo hace todo lo posible para distanciarse del problema, es decir, para no pensar en él y así evitar que le afecte.
- ✓ **Autocontrol:** se considera un modo de afrontamiento activo puesto que el individuo se esfuerza por intentar controlar los propios sentimientos y respuestas emocionales.
- ✓ **Aceptación de la responsabilidad:** se refiere al reconocimiento del papel que juega el propio individuo en el origen y mantenimiento del problema es decir que la persona se hace cargo de la situación.
- ✓ **Escape o evitación: a nivel conductual:** implica el empleo de estrategias tales como beber, fumar, comer en exceso, consumir drogas o tomar medicamentos. También puede darse la evitación a nivel cognitivo, mediante pensamientos irreales que no conducen a nada como puede ser “ojalá desaparezca esta situación tan desagradable”, que si bien se arreglase sola se puede decir que el individuo intenta desconocer el problema.
- ✓ **Reevaluación positiva:** percibe los posibles aspectos positivos que tiene o pueden derivarse de una situación estresante.

- ✓ **Búsqueda de apoyo social:** Supone acudir a otras personas: compañeros amigos familiares, buscar ayuda, consejo, información o también comprensión o apoyo emocional.

### **Terapia Cognitiva Conductual de Aaron T. Beck como estrategias de afrontamiento**

La terapia cognitivo-conductual busca desarrollar las capacidades para modificar los pensamientos a un modo más adaptativo posible. Su máximo representante es Aaron Beck quien en su teoría explica que se generan pensamientos erróneos en el ser humano de los cuales debemos abordar. Es un modelo de intervención muy utilizado en el caso de estrés laboral, evidencia para reducir los altos grados de alteración funcional asociado al estrés laboral (Santisteban, 2021).

Diversos estudios demuestran técnicas como la terapia cognitivo conductual que son efectivas principalmente por el componente conductual, se consideran ciertos aspectos como el elemento cognitivo, también, juega un papel especial el cambio de las personas del trabajo, que llega a las personas a través de la terapia, además, esta teoría enfatiza en las irracionalidades y las configuraciones incorrectas de los pensamientos que son el principal motor de la mala interpretación del entorno. La terapia cognitiva conductual se nutre en gran medida de las bases de este movimiento psicoterapéutico. El modelo cognitivo conductual se presenta como una herramienta que puede ayudar a comprender y fortalecer nuestras habilidades laborales conociendo nuestras emociones.

También Arias (2022), considera técnicas para manejar el estrés entre las que propone TCC, por ser una estrategias que se utiliza para aliviar, minimizar, aceptar o ignorar las dificultades con el fin de conseguir el dominio del entorno; entre las principales técnicas se encuentran: la capacidad de felicitarte a ti mismo, distracciones evasivas de ventilación, confianza, religiosidad, solicitar información sobre la situación, pedir ayuda profesional, aceptar la situación con humor y desarrollar un plan y ejecución de su tarea.

- ✓ Entre otras estrategias como: realizar ejercicio físico, las actividades físicas ayudan a reducir los niveles de cortisol.

- ✓ Dormir las horas completas del sueño para renovar energías.
- ✓ Seguir una dieta sana, los malos hábitos alimenticios reducen la resistencia al estrés.
- ✓ Descansar en un ambiente cómodo sin distracciones.
- ✓ Aprender técnicas de relajación como la respiración y la relajación.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **Tipo de investigación**

La siguiente investigación tiene como propósito detectar el estrés laboral en los trabajadores de un almacén comercial de Guayaquil y elaborar un programa de intervención basado en estrategias de afrontamiento para el estrés laboral.

### **2.1. Paradigma**

Establece un paradigma postpositivista, este paradigma tiene la finalidad de acercarse a la comprensión y análisis del comportamiento dinámico del individuo dentro de las organizaciones, a través, de métodos humanistas como holísticos. Conceptualizando la realidad por constituir un medio básico de ideas y formar una visión diferente del medio que nos rodea, esto quiere decir que el postpositivismo se fundamenta en la influencia que tienen las percepciones y actitudes personales (Rondón, 2018).

### **Enfoque**

Es de enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

### **Diseño de la investigación**

Para Rios (2018), el diseño no experimental transversal por observar el fenómeno en su contexto donde se recolectan los datos en un solo momento y tiempo único. El diseño no experimental se desarrolla en base a la atención del fenómeno, examinándose de forma natural, no construyendo la situación y observando las situaciones que ya existen para luego realizar un cálculo estadístico con la adquisición de datos y construcción de las variables por observación sin tener que manipularlas.

## Alcance

Es de alcance descriptivo porque caracteriza la afectación del estrés en los trabajadores. En las ciencias sociales los estudios descriptivos se proponen para realizar esencialmente una medición precisa de una o más variables en alguna población definida o en una muestra de dicha población. Las investigaciones descriptivas pueden sugerir otras investigaciones pues tienen como fin servir de base para futuros estudios constituyendo un elemento generador de hipótesis (Tinto, 2013).

## 2.2. Población

La población es el conjunto de todos los elementos de los cuales se refiere la investigación y se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo; es decir, la totalidad de los elementos o individuos que tienen ciertas características similares (Bernal, 2010). Para la investigación, se trabajó con toda la población de la tienda departamental que corresponde a los 80 colaboradores de la organización, desde los vendedores hasta la gerencia.

## Análisis sociodemográfico de la población

**Tabla N°1: Datos Sociodemográficos de Almacenes de Prati**

Variables Demográficas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
<b>Nivel De Instrucción</b>		
Secundaria	71	89
Superior	9	11
<b>Sexo</b>		
Femenino	65	81,3
Masculino	15	18,8
<b>Edad Agrupada</b>		
18 - 29 años	37	46,3
30 - 39 años	33	41,3
40 - 49 años	8	10,0
50 años y más	2	2,5
<b>Estado Civil</b>		

Soltero(a)	44	55,0
Unión Libre	5	6,3
Casado(a)	31	38,8
<b>Nivel de Instrucción Educativa</b>		
Secundaria	71	88,8
Superior	9	11,3
<b>Cargo Administrativo</b>		
Vendedor(a)	34	42,5
Cajero(a)	24	30,0
Auxiliar	9	11,3
Supervisor(a)	12	15,0
Gerente	1	1,3
<b>Tipo de Cargo</b>		
Piso de ventas	67	83,8
Jefatura	12	15,0
Gerencial	1	1,3
<b>Área de Trabajo</b>		
Comercial	67	83,7
Administrativos	13	16,3
<b>Antigüedad Laboral</b>		
1 - 5 años	41	51,3
6 - 10 años	21	26,3
11 - 15 años	9	11,3
16 - 20 años	4	5,0
21 - 25 años	4	5,0
26 años y más	1	1,3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Adquirido de la Base de datos de Almacenes de Prati.

Al analizar los datos es importante mencionar que, la población consta de 15 hombres y 65 mujeres; que en referencia a su instrucción formal se aprecia a 71 colaboradores en el nivel de educación secundaria y 9 en nivel de educación superior. En los aspectos demográficos se puede apreciar que la muestra de trabajadores está constituida mayoritariamente por el sexo femenino con un valor porcentual de 81,3%. El personal se encuentra en las edades concentradas entre los 18 a 29 años (46,3%), seguidos por las edades entre 30 y 39 años (41,3%); en segundo lugar, y en menor proporción el grupo con años cumplidos mayores a 50

años (2,5%). Por otra parte, en su mayoría son solteros (55,0%) y con nivel instrucción secundaria (88,8%).

En cuanto a los cargos, están concentrados en vendedores (42,4%), seguidos por cajeros (30,0%); en segunda proporción, entre los vendedores y cajeros, están concentrados aproximadamente las tres cuartas partes del personal de la empresa (72,5%). Los gerentes representan la menor proporción de trabajadores (1,3%), por lo tanto, la gran proporción personal distribuidos en pisos de ventas (83,8%), que comprende las áreas comerciales (83,8%), mientras que en menor ponderación se ubican las jefaturas (15,0%) y gerencia (1,3%), estos localizados en las áreas administrativas (16,3%) (tabla 1).

Con respecto a la antigüedad laboral, aproximadamente la mitad del personal tienen laborando entre 1 y 5 años (51,3%), seguido por la antigüedad entre 6 y 10 años (26,3%); en segundo lugar. Por consiguiente, más de tres cuartas partes de los trabajadores tienen 1 y 10 años de antigüedad en la empresa (77,6%). Una reducida proporción tiene más de 26 años antigüedad (tabla 1).

El personal empleado en la empresa tiene una edad promedio de 31 años  $\pm$  6,98, siendo su valor mínimo de 21 años y máximo de 50 años. En cuanto a la antigüedad laboral, se puede apreciar que la edad media es de 7,88 años  $\pm$  5,00, con un valor mínimo y máximo de 1 y 29 años respectivamente (tabla 1).

**Tabla N°2: Datos de edad cumplida y años de antigüedad de Almacenes de Prati.**

<b>Estadístico</b>	<b>Edad</b>	<b>Antigüedad laboral</b>
Media	31,10	7,88
Mediana	30,00	5,00
Desviación	6,98	6,04
Mínimo	21,00	1,00
Máximo	50,00	29,00
Rango	29,00	28,00

**Fuente:** Basado en datos de De Prati.

### **Recolección de la información**

Para la recolección de información se utilizaron dos instrumentos, una encuesta (Ficha sociodemográfica) y la aplicación del cuestionario de la OMS–OIT, para medir el nivel de estrés laboral y consta de 25 preguntas.

### 2.3. Instrumentos

Se utilizó la ficha sociodemográfica Ad Hoc del cuestionario de estrés laboral de la OMS – OIT. Para medir la variable estrés laboral, se utilizó el cuestionario de la OIT - OMS que consta de 25 ítems que permite valorar los estresores laborales, por enfocarse en diversos aspectos tales como: las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales, estilo de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso los aspectos relacionados al clima organizacional.

**Tabla N°3: Ítems de la escala de estrés laboral de la OIT/OMS**

<b>Dimensiones</b>	<b>N° ítems</b>
<b>Clima organizacional</b>	1,10,11,20
<b>Estructura organizacional</b>	2,12,16,24
<b>Territorio organizacional</b>	3,15,22
<b>Tecnología</b>	4,14,25
<b>Influencia del líder</b>	5,6,13,17
<b>Falta de cohesión</b>	7,9,18,21
<b>Respaldo del grupo</b>	8,19,23
	<b>Total, de 25 preguntas</b>

**Fuente:** Tomado de Escala de estrés laboral OIT-OMS.

Para tener un referente de puntuación en el baremo que maneja si es menor a 90, se considera un nivel bajo de estrés, si el puntaje está entre 91 y 117, se considera un nivel intermedio de estrés, si el puntaje está entre 118 y 153, se considera un nivel alto de estrés y finalmente, si el puntaje es mayor a 154, se considera un nivel muy alto de estrés.

**Tabla N°4: Baremos de la Escala de estrés laboral OIT-OMS**

<b>Escala Valorativa</b>	<b>Rango</b>
Bajo estrés	- 90
Medio estrés	91 a 117
Alto estrés	118 a 153
Muy alto estrés	+ 154

**Fuente:** Tomado de Escala de estrés laboral OIT-OMS.

La descripción de este instrumento consta de 4 baremos de puntuación determinados de la siguiente manera:

- 90,2 (no existe síntoma alguno de estrés, tiene un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento). 90,3 a 117,2 (Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva). 117,3 a 153,2 (Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar que puedes modificar, si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal, no agotes tu resistencia). +153,3 (Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental, esto puede tener consecuencias más serias para tu salud).

### **Procesamiento de la información**

Después de la selección de la población participante en el estudio conformado por 80 trabajadores, 65 de sexo femenino y 15 de sexo masculino, está población fue seleccionada debido a la apertura que brindó la empresa para la realización de la investigación; mediante el consentimiento del departamento de talento humano, quienes estuvieron dispuestos a colaborar y participar en la aplicación del instrumento y su posterior análisis.

El instrumento se aplicó a los participantes, de forma completa, el cuestionario fue rellenado y se continuó con la tabulación de los datos obtenidos, primero se pasó la información a una base de datos Excel y luego se realizó un análisis estadístico mediante el Software SPSS para procesar los datos y realizar un análisis de información, contrastando los resultados al utilizar el método Chi- cuadrado, cuyos datos se analizan de manera meticulosa para diagnosticar el nivel de estrés laboral en que se encuentran los trabajadores de la tienda comercial de Guayaquil. Con los datos obtenidos de la variable estrés laboral se procede a verificar si cumple con los objetivos específicos de la investigación, para de esta manera redactar las respectivas conclusiones y recomendaciones basado en los resultados obtenidos.

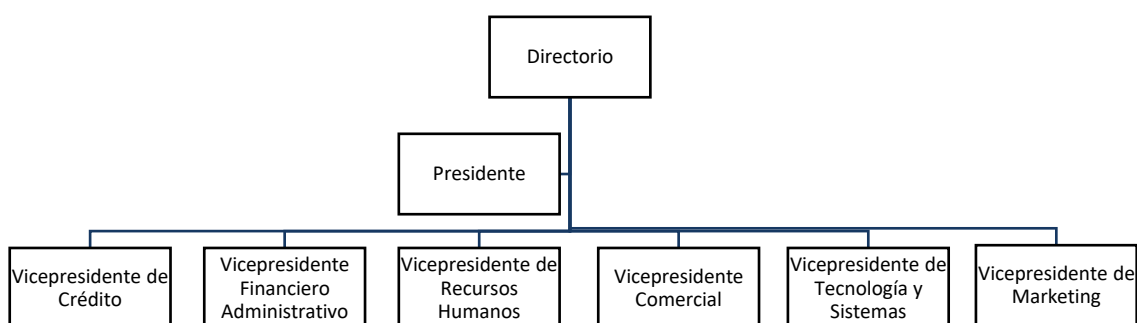
## 2.4. Características de la institución

Almacenes De Prati S.A. es una persona jurídica que tiene como objetivo principal la compra, venta, importación, comercialización y distribución de vestimentas, artículos de belleza, hogar y tecnología en sus diferentes locales, su actividad comercial inicio en 1940 como un almacén de telas, progresivamente amplió su portafolio de productos hasta convertirse en el líder del mercado nacional del sector retail.

Cuenta con un equipo diverso de más de 2.500 personas motivadas por servir con excelencia a nuestros clientes y a entregar lo mejor de sí en cada una de las áreas. Contamos con más de 83 años de experiencia, manteniendo desde nuestros inicios al cliente como el centro de todas nuestras acciones.

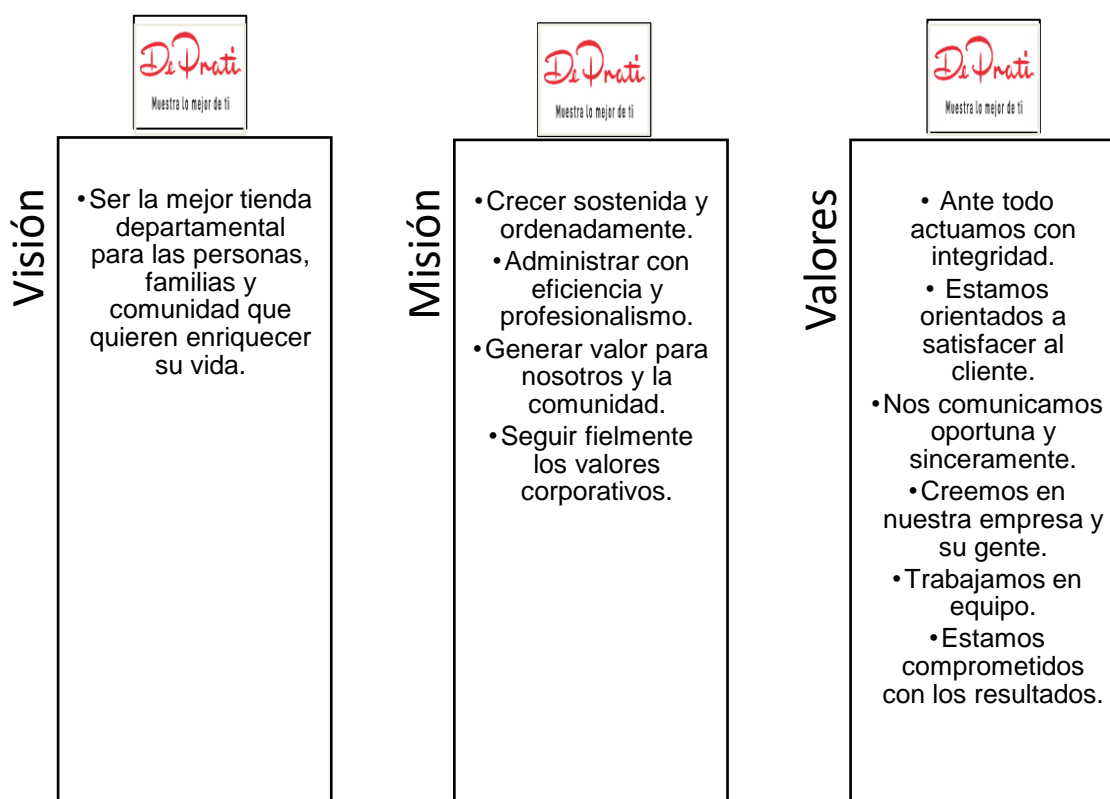
El giro de negocio está fuertemente influenciado por la innovación y el avance tecnológico continuo, logrando que Almacenes De Prati se mantenga como el líder del retail de moda y hogar en el país.

**Gráfico 3. Organigrama de Almacenes De Prati**



**Fuente:** Almacenes De Prati

Gráfico 4. Visión, misión y valores de Almacenes De Prati.



Fuente: Adquirido de Almacenes De Prati

## Áreas

Ser la mejor tienda departamental especializada en moda y hogar, requiere una exhaustiva planificación y atención al detalle, para garantizar que cada una de las áreas de nuestra empresa trabajen como un sistema de engranajes, de manera coordinada y en la dirección correcta.

## Tiendas

Nuestras tiendas son el corazón del negocio. En el piso de ventas es donde descubrimos los intereses de nuestros clientes y donde trabajan miles de colaboradores enfocados en mantener la excelencia en el servicio y un crecimiento sostenido en las ventas.

## **Crédito directo De Prati**

Más de 800.000 clientes se han unido a esta forma de pago desde 1.968. Este departamento vela por el desenvolvimiento transparente, eficiente y rentable del negocio para minimizar el riesgo en las operaciones de crédito.

## **Comercial**

El área comercial administra los procesos de adquisición de mercadería y manejo de inventarios garantizando la satisfacción del cliente. También desarrolla e implementa estrategias de marketing orientadas al cumplimiento de los objetivos de ventas y niveles de rentabilidad requeridos.

## **Administración**

El compromiso de todas nuestras áreas con los objetivos organizacionales se pone en evidencia en el soporte técnico especializado que las diferentes divisiones administrativas brindan a las áreas principales del negocio.

## **Centro de distribución**

Miles de productos son distribuidos diariamente de manera ágil y organizada a nivel nacional desde el Centro de Distribución, lugar donde se administran los procesos logísticos asegurando el abastecimiento de la mercadería en los plazos requeridos.

## **Inmobiliario**

Una correcta planificación estratégica nos permite gestionar de manera adecuada el portafolio de activos inmobiliarios, para así aumentar la productividad de la compañía, entre ellos el Centro Comercial Plaza Navona.

## CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### Resultados estadísticos, descriptivos y demográficos

#### 3.1. Estadísticas del cuestionario de estrés laboral de la OIT de la OMS

Un porcentaje mayor del total del personal (88,8%) no presentan estrés, y no saben las metas de la empresa, además, en una gran proporción (40,0%) no les genera estrés, una forma no clara de trabajar en la empresa, y un grupo reducido (2,5%), en esta situación siempre les ocasiona tensión. Gran parte del personal (61,3%) rara vez y nunca les induce estrés.

Por otra parte, de la mediana de la pregunta 1 es 2 (rara vez), es decir, que al menos a la mitad del personal (50,0%) rara vez le origina estrés no comprender las metas y misión de la empresa. Las preguntas 10, 11 y 20, presentan un valor de mediana de 3 (ocasionalmente), es decir, que aproximadamente a la mitad del personal (50,0%) ocasionalmente, rara vez y nunca les origina estrés el no saber en forma clara cómo trabaja la empresa, y que las políticas carezcan de dirección y objetivos (tabla 4).

**Tabla N°5: Distribución de frecuencia de las variables del segmento clima organizacional**

Pregunta	Categorías*							Mediana
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	
P1.- ¿El que no comprenda las metas y la misión me causa estrés?	36 45,0%	35 43,8%	4 5,0%	2 2,5%	1 1,3%	1 1,3%	1 1,3%	<b>2</b>
P10.- ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	32 40,0%	9 11,3%	6 7,5%	11 13,8%	15 18,8%	5 6,3%	2 2,5%	<b>3</b>
P11.- ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	4 5,0%	30 37,5%	19 23,8%	3 3,8%	15 18,8%	4 5,0%	5 6,3%	<b>3</b>
P20.- ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	32 40,0%	17 21,3%	5 6,3%	5 6,3%	11 13,8%	7 8,8%	3 3,8%	<b>3</b>

**Nota:(\*):** Valores de las categorías: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre.

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

Cabe señalarse que, en la estructura organizacional existe un alto porcentaje (35,0%) que se estresan por rendir informes a sus superiores y subordinados, mientras una pequeña parte siempre se encuentra estresado ante esta situación (1,3%). Una gran proporción (37,5%) del personal, generalmente se encuentra estresado ante el manejo de papeleo, seguido en segundo lugar, por lo que siempre se encuentran ante esta situación (21,3%). Además, existe una gran parte que rara vez (38,8%) se estresan porque no lo respeten a él, sus superiores y subordinados. Cabe destacar, que la mediana de la pregunta 16 es 6 (Generalmente), es decir, que existe al menos la mitad del personal y más (50,0%) que generalmente y siempre se encuentran estresados por mucho papeleo de la empresa (tabla 5).

**Tabla N°6: Distribución de frecuencia de las variables del segmento estructura organizacional**

Pregunta	Categorías*							Mediana
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	
P2.- ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	13 16,3%	28 35,0%	13 16,3%	10 12,5%	9 11,3%	6 7,5%	1 1,3%	3
P12.- ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	2 2,5%	25 31,3%	13 16,3%	13 16,3%	13 16,3%	11 13,8%	3 3,8%	4
P16.- ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	0 0,0%	1 1,3%	5 6,3%	4 5,0%	23 28,8%	30 37,5%	17 21,3%	6
P24.- ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	0 0,0%	31 38,8%	17 21,3%	8 10,0%	10 12,5%	10 12,5%	4 5,0%	4

**Nota:(\*):** Valores de las categorías: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre.

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

Por otra parte, en el segmento territorio organizacional se aprecia que existe un gran porcentaje (45,0%) del personal de la empresa que rara vez se estresan por no poder controlar las actividades del área asignada, mientras una pequeña proporción siempre se encuentran estresados ante esta situación (1,3%). Una gran mayoría (33,8%) del personal rara vez se estresa ante la ausencia de apoyo técnico cuando lo requieren y, en segundo lugar, nunca o nadie (17,5%) pasan por esta

situación, es decir, la mitad o una proporción menor de trabajadores (51,3%) tienen tensiones por falta de ayuda tecnológica.

Cabe destacar, que la mediana de las preguntas 3 y 22 tiene el valor de 3 (ocasionalmente), es decir, que al menos la mitad del personal y menos ( $\leq 50,0\%$ ); de nunca a ocasionalmente, se sienten estresados por no poder controlar su área de trabajo y porque no le brindan ayuda técnica cuando lo necesitan (tabla 6).

**Tabla N°7: Distribución de frecuencia de las variables del segmento territorio organizacional**

Pregunta	Categorías*							Mediana
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	
P3.- ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	7 8,8%	36 45,0%	13 16,3%	9 11,3%	8 10,0%	6 7,5%	1 1,3%	<b>3</b>
P15.- ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	3 3,8%	19 23,8%	18 22,5%	9 11,3%	16 20,0%	13 16,3%	2 2,5%	<b>4</b>
P22.- ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	14 17,5%	27 33,8%	7 8,8%	9 11,3%	10 12,5%	12 15,0%	1 1,3%	<b>3</b>

**Nota:(\*):** Valores de las categorías: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre.

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En otros aspectos, se puede señalar en el segmento tecnología que hay un gran porcentaje (31,3%) de trabajadores de la empresa que frecuentemente se estresan porque su equipo disponible para ejecutar su trabajo este limitado, mientras una pequeña proporción nunca se hallan estresados ante esta situación (1,3%).

Una proporción importante (28,8%) del personal, frecuentemente se encuentran estresados por no tener conocimiento técnico dentro de la empresa para poder competir, en segundo lugar, hay un grupo que generalmente (21,3%) pasan por esta situación, es decir, aproximadamente la mitad de los trabajadores (50,2%) tienen angustias por falta de conocimientos tecnológicos.

Además, se puede notar que más de la mitad (aproximadamente 52,5%), generalmente y siempre se estresan por carecer de apoyo adecuado en tecnologías para el desempeño de sus actividades. Asimismo, la mediana de las 14 y 25 tienen una mediana de 5 (frecuentemente) y 6 (generalmente) respectivamente, lo cual es indicativo de que más de la mitad del personal ( $\geq 50,0\%$ ) presentan estrés por carencias tecnológicas; conocimiento y materiales (tabla 7).

**Tabla N°8: Distribución de frecuencia de las variables del segmento tecnologías**

Pregunta	Categorías*							Mediana
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	
P4.- ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	1 1,3%	10 12,5%	19 23,8%	15 18,8%	25 31,3%	4 5,0%	6 7,5%	4
P14.- ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	0 0,0%	6 7,5%	12 15,0%	18 22,5%	23 28,8%	17 21,3%	4 5,0%	5
P25.- ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	0 0,0%	1 1,3%	1 1,3%	9 11,3%	19 23,8%	36 45,0%	14 17,5%	6

**Nota:(\*):** Valores de las categorías: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre.

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En cuanto a al segmento influencia del líder, se nota que un gran porcentaje se estresarían frecuentemente si su supervisor no diera la cara por ellos ante los jefes (33,8%), en segundo lugar, en proporción se encuentran los que generalmente viven estresados por ante esta situación (13,8%). También, se contempla mayoritariamente una angustia en el personal cuando su supervisor no los respeta frecuentemente (27,5%), seguido por generalmente (22,5%), en segundo lugar. Es decir, más de la mitad del personal ( $\geq 50\%$ ) que labora en la tienda al menos frecuentemente les estresa que su supervisor no les respete.

Por otro lado, una gran parte de los trabajadores (30,0%) frecuentemente se angustian por el hecho de que sus supervisores no tengan confianza en el desempeño de su trabajo, y aproximadamente tres cuartas partes del personal (75,0%) al menos frecuentemente se estresan ante la situación anterior nombrada.

En cuanto a la confianza que pueda tener el supervisor en los desempeños de los supervisados se puede señalar que un gran porcentaje (25,0%) rara vez sienten malestar por esta situación (tabla 8).

**Tabla N°9: Distribución de frecuencia de las variables del segmento influencia del líder**

Pregunta	Categorías *							Mediana
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	
P5.- ¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	0 0,0%	10 12,5%	13 16,3%	12 15,0%	27 33,8%	11 13,8%	7 8,8%	<b>4</b>
P6.- ¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	0 0,0%	7 8,8%	9 11,3%	13 16,3%	22 27,5%	18 22,5%	11 13,8%	<b>5</b>
P13.- ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	0 0,0%	3 3,8%	4 5,0%	16 20,0%	24 30,0%	23 28,8%	10 12,5%	<b>5</b>
P17.- ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	0 0,0%	20 25,0%	16 20,0%	8 10,0%	14 17,5%	15 18,8%	7 8,8%	<b>4</b>

Nota:(\*): Valores de las categorías: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre.

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

Con referencia a las preguntas del segmento falta de cohesión, se puede destacar que aproximadamente la mitad del personal (47,6%) al menos frecuentemente le causa estrés no ser parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente. Además, existe un gran porcentaje de personas (31,3%) que le angustia pertenecer a un equipo de trabajo que no tenga prestigio. Además, un porcentaje importante de trabajadores se estresa frecuentemente (22,5%) y generalmente (22,5%) por pertenecer a un equipo desorganizado, al mismo tiempo se puede advertir que más de la mitad de los trabajadores (52,5%) al menos frecuentemente están estresados por pertenecer a un equipo desorganizado. Una gran proporción de trabajadores (31,3%) le causa estrés la presión originada por su equipo de trabajo (tabla 9).

Cabe considerar, por otra parte, que las preguntas 7, 18 y 21 tienen una mediana de 5 (frecuentemente), por lo tanto, más de la mitad del personal ( $\geq 50,0\%$ ) al menos frecuentemente le causa estrés no ser parte de un equipo que se colabore

estrechamente, que sea desorganizado y a su vez, que presione demasiado (tabla 9)

**Tabla N°10: Distribución de frecuencia de las variables del segmento falta de cohesión**

Pregunta	Categorías *							Mediana
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	
P7.- ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	0 0,0%	6 7,5%	14 17,5%	22 27,5%	15 18,8%	16 20,0%	7 8,8%	5
P9.- ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	1 1,3%	9 11,3%	23 28,8%	9 11,3%	25 31,3%	8 10,0%	5 6,3%	4
P18.- ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	0 0,0%	5 6,3%	16 20,0%	17 21,3%	18 22,5%	18 22,5%	6 7,5%	5
P21.- ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	1 1,3%	0 0,0%	13 16,3%	16 20,0%	25 31,3%	16 20,0%	9 11,3%	5

**Nota: (\*)**: Valores de las categorías: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre.

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

Tenemos que, en las preguntas del segmento respaldo del grupo, advertir que la mayor proporción del personal (25,0%) frecuentemente le causa estrés que su equipo de trabajo no respalde las metas individuales. Asimismo, un gran porcentaje (27,5%) del personal ocasionalmente le puede causar estrés que su equipo no le brinde protección en relación con las injustas demandas del trabajo y, además, un porcentaje predominantemente (33,8%) de trabajadores ocasionalmente le origina estrés que su equipo no le brinde ayuda técnica cuando se necesita (tabla 10)

**Tabla N°11:** Distribución de frecuencia de las variables del segmento respaldo del grupo

Pregunta	Categorías *							Mediana
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	
P8.- ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	0 0,0%	7 8,8%	18 22,5%	19 23,8%	20 25,0%	11 13,8%	5 6,3%	4
P19.- ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	0 0,0%	7 8,8%	22 27,5%	17 21,3%	17 21,3%	13 16,3%	4 5,0%	4
P23.- ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	0 0,0%	17 21,3%	27 33,8%	12 15,0%	9 11,3%	12 15,0%	3 3,8%	4

**Nota:** (\*): Valores de las categorías: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre.

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

### 3.2. Contrastes de hipótesis

El análisis de contraste de hipótesis se realizó utilizando la prueba Chi-cuadrado de Pearson, donde las hipótesis a contrastar son: hipótesis nula ( $H_0$ ): no existe relación de dependencia estadística entre las variables del estudio ( $p$ -valor  $>0,05$ ), versus la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) de que en ambas variables existen relaciones de causalidad–efecto ( $p$ -valor  $<0,05$ ), con una probabilidad del 95% y un error del 5%.

En cuanto al instrumento aplicado para el estudio se determinó el uso del estadístico Alfa de Cronbach que estima la fiabilidad interna del instrumento como excelente, con un valor de 0,944 (tabla 11)

**Tabla N°12:** Alfa de Cronbach del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,944	25

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

### **Contraste de hipótesis Chi-cuadrado según sexo**

En los resultados expuestos en la (tabla 12) se logra divisar que el sexo femenino que es un gran porcentaje del personal (47,7%) para (nada o nunca) le causaría estrés, el no saber las metas y misión de la empresa y que la forma en que trabajan la empresa no sea clara nunca (43,1%) le ocasionaría estrés. En cuanto al personal masculino se puede apreciar que un alto porcentaje (40,0%) cree en el criterio (rara vez) al no comprender las metas y la misión de la empresa.

Debe señalar que la mediana del segmento clima organizacional para el sexo femenino se determina en 2 (rara vez), es decir, que es aproximadamente la mitad o menos del personal ( $\leq 50,0\%$ ) se estresan por las situaciones planteadas, mientras que para el personal masculino la proporción es media o menos ( $\leq 50,0\%$ ) a lo máximo ocasionalmente le genera estrés las situaciones en este segmento planteada (tabla 12). A todos ellos, no se observa una significancia estadística del sexo con respecto en el clima organizacional ( $p$ -valores  $\geq 0,05$ ). Por lo tanto, las angustias y situaciones estresante son similares para ambos géneros (tabla 12).

**Tabla N°13:** Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento clima organizacional

Pregunta		Total	Sexo		Chi-Cuadrado (p-valor*)
			Femenino	Masculino	
P1.- ¿El que no comprenda las metas y la misión me causa estrés?	Nunca	36 (45,0%)	31 (47,7%)	5 (33,3%)	<b>0,051</b>
	Rara vez	35 (43,8%)	29 (44,6%)	6 (40,0%)	
	Ocasionalmente	4 (5,0%)	2 (3,1%)	2 (13,3%)	
	Algunas veces	2 (2,5%)	0 (0,0%)	2 (13,3%)	
	Frecuentemente	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	
	Siempre	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
P10.- ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	Nunca	32 (40,0%)	28 (43,1%)	4 (26,7%)	<b>0,233</b>
	Rara vez	9 (11,3%)	8 (12,3%)	1 (6,7%)	
	Ocasionalmente	6 (7,5%)	5 (7,7%)	1 (6,7%)	
	Algunas veces	11 (13,8%)	9 (13,8%)	2 (13,3%)	
	Frecuentemente	15 (18,8%)	9 (13,8%)	6 (40,0%)	
	Generalmente	5 (6,3%)	5 (7,7%)	0 (0,0%)	
	Siempre	2 (2,5%)	1 (1,5%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	
P11.- ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	Nunca	4 (5,0%)	3 (4,6%)	1 (6,7%)	<b>0,293</b>
	Rara vez	30 (37,5%)	26 (40,0%)	4 (26,7%)	
	Ocasionalmente	19 (23,8%)	17 (26,2%)	2 (13,3%)	
	Algunas veces	3 (3,8%)	2 (3,1%)	1 (6,7%)	
	Frecuentemente	15 (18,8%)	9 (13,8%)	6 (40,0%)	
	Generalmente	4 (5,0%)	4 (6,2%)	0 (0,0%)	
	Siempre	5 (6,3%)	4 (6,2%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	
P20.- ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	Nunca	32 (40,0%)	28 (43,1%)	4 (26,7%)	<b>0,197</b>
	Rara vez	17 (21,3%)	15 (23,1%)	2 (13,3%)	
	Ocasionalmente	5 (6,3%)	3 (4,6%)	2 (13,3%)	
	Algunas veces	5 (6,3%)	3 (4,6%)	2 (13,3%)	
	Frecuentemente	11 (13,8%)	7 (10,8%)	4 (26,7%)	
	Generalmente	7 (8,8%)	7 (10,8%)	0 (0,0%)	
	Siempre	3 (3,8%)	2 (3,1%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	
<b>Clima Organizacional</b>	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un **p-valor ≤ 0,05**

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En los resultados que se exponen en la (tabla 13) se logra visualizar que en el sexo femenino un gran porcentaje del personal (41,5%) entra en categoría de (generalmente le causa estrés) el manejo de papeleos dentro de la empresa y, además, una gran proporción de mujeres (43,1%) entra en categoría de (rara vez les causa estrés) el que no respeten a mis superiores, a mí y a los subordinados. Entonces del lado del sexo masculino una gran cantidad correspondiente al (40,0%) entra en categoría (rara vez les estresa) rendirle informes a sus superiores y subordinados.

Cabe considerar que la mediana del segmento estructura organizacional para el sexo femenino es de 4 (ocasionalmente), es decir, que aproximadamente la mitad o menos del personal ( $\leq 50,0\%$ ) entra en categoría de (algunas veces se estresan) por las situaciones planteadas, mientras que la otra mitad ( $\geq 50,0\%$ ) al menos frecuentemente se angustian por dichas situaciones. En cuanto al método Chi-cuadrado, se puede visualizar que, no se existe una significancia estadística del sexo con respecto a la estructura organizacional ( $p\text{-valores} \geq 0,05$ ). Por lo tanto, las angustias y situaciones estresante son similares para ambos géneros (tabla 13).

**Tabla N°14:** Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento estructura organizacional

Pregunta	Total	Sexo		Chi-Cuadrado (p-valor*)	
		Femenino	Masculino		
P2.- ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	Nunca	13 (16,3%)	11 (16,9%)	2 (13,3%)	<b>0,782</b>
	Rara vez	28 (35,0%)	22 (33,8%)	6 (40,0%)	
	Ocasionalmente	13 (16,3%)	11 (16,9%)	2 (13,3%)	
	Algunas veces	10 (12,5%)	8 (12,3%)	2 (13,3%)	
	Frecuentemente	9 (11,3%)	6 (9,2%)	3 (20,0%)	
	Generalmente	6 (7,5%)	6 (9,2%)	0 (0,0%)	
	Siempre	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
P12.- ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	Nunca	2 (2,5%)	2 (3,1%)	0 (0,0%)	<b>0,626</b>
	Rara vez	25 (31,3%)	19 (29,2%)	6 (40,0%)	
	Ocasionalmente	13 (16,3%)	12 (18,5%)	1 (6,7%)	
	Algunas veces	13 (16,3%)	11 (16,9%)	2 (13,3%)	
	Frecuentemente	13 (16,3%)	9 (13,8%)	4 (26,7%)	
	Generalmente	11 (13,8%)	10 (15,4%)	1 (6,7%)	
	Siempre	3 (3,8%)	2 (3,1%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
P16.- ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,131</b>
	Rara vez	1 (1,3%)	0 (0,0%)	1 (6,7%)	
	Ocasionalmente	5 (6,3%)	5 (7,7%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	4 (5,0%)	3 (4,6%)	1 (6,7%)	
	Frecuentemente	23 (28,8%)	18 (27,7%)	5 (33,3%)	
	Generalmente	30 (37,5%)	27 (41,5%)	3 (20,0%)	
	Siempre	17 (21,3%)	12 (18,5%)	5 (33,3%)	
	<b>Mediana</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
P24.- ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,409</b>
	Rara vez	31 (38,8%)	28 (43,1%)	3 (20,0%)	
	Ocasionalmente	17 (21,3%)	11 (16,9%)	6 (40,0%)	
	Algunas veces	8 (10,0%)	7 (10,8%)	1 (6,7%)	
	Frecuentemente	10 (12,5%)	8 (12,3%)	2 (13,3%)	
	Generalmente	10 (12,5%)	8 (12,3%)	2 (13,3%)	
	Siempre	4 (5,0%)	3 (4,6%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
<b>Estructura Organizacional Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un p-valor  $\leq 0,05$

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En los resultados que se exponen en la (tabla 14) se logra contemplar que la mediana del segmento territorio organizacional para el sexo femenino y masculino es de 3 (ocasionalmente), es decir, que aproximadamente la mitad o menos del personal ( $\leq 50,0\%$ ) a lo máximo ocasionalmente se estresan por las situaciones planteadas. En cuanto al método Chi-cuadrado, se puede dar la apreciación que, no se observa una significancia estadística del sexo con respecto a la estructura organizacional ( $p$ -valores  $\geq 0,05$ ). Por lo tanto, las angustias y situaciones estresante son similares para ambos géneros.

**Tabla N°15: Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento territorio organizacional**

Pregunta		Total	Sexo		Chi-Cuadrado (p-valor*)
			Femenino	Masculino	
P3.- ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	Nunca	7 (8,8%)	5 (7,7%)	2 (13,3%)	<b>0,516</b>
	Rara vez	36 (45,0%)	29 (44,6%)	7 (46,7%)	
	Ocasionalmente	13 (16,3%)	9 (13,8%)	4 (26,7%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	7 (10,8%)	2 (13,3%)	
	Frecuentemente	8 (10,0%)	8 (12,3%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	6 (7,5%)	6 (9,2%)	0 (0,0%)	
	Siempre	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
P15.- ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	Nunca	3 (3,8%)	3 (4,6%)	0 (0,0%)	<b>0,339</b>
	Rara vez	19 (23,8%)	15 (23,1%)	4 (26,7%)	
	Ocasionalmente	18 (22,5%)	15 (23,1%)	3 (20,0%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	7 (10,8%)	2 (13,3%)	
	Frecuentemente	16 (20,0%)	11 (16,9%)	5 (33,3%)	
	Generalmente	13 (16,3%)	13 (20,0%)	0 (0,0%)	
	Siempre	2 (2,5%)	1 (1,5%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
P22.- ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	Nunca	14 (17,5%)	11 (16,9%)	3 (20,0%)	<b>0,085</b>
	Rara vez	27 (33,8%)	25 (38,5%)	2 (13,3%)	
	Ocasionalmente	7 (8,8%)	4 (6,2%)	3 (20,0%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	7 (10,8%)	2 (13,3%)	
	Frecuentemente	10 (12,5%)	7 (10,8%)	3 (20,0%)	
	Generalmente	12 (15,0%)	11 (16,9%)	1 (6,7%)	
	Siempre	1 (1,3%)	0 (0,0%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	
<b>Territorio Organizacional</b>	<b>Mediana</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un  $p$ -valor  $\leq 0,05$

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En cuanto las opiniones en el segmento tecnología según sexo, se destaca que la mediana es de 5 (frecuentemente) para ambos sexos, por lo tanto, más de la mitad del personal ( $\geq 50,0\%$ ) a lo mínimo frecuentemente se estresan por las situaciones planteadas. En cuanto al método Chi-cuadrado, se puede dar razón que, no se

observa una significancia estadística del sexo en este segmento ( $p$ -valores  $\geq 0,05$ ). Por lo tanto, las angustias y situaciones estresante son similares para ambos géneros.

**Tabla N°16: Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento tecnología**

Pregunta		Total	Sexo		Chi-Cuadrado (p-valor*)
			Femenino	Masculino	
P4.- ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	Nunca	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	<b>0,565</b>
	Rara vez	10 (12,5%)	8 (12,3%)	2 (13,3%)	
	Ocasionalmente	19 (23,8%)	15 (23,1%)	4 (26,7%)	
	Algunas veces	15 (18,8%)	10 (15,4%)	5 (33,3%)	
	Frecuentemente	25 (31,3%)	21 (32,3%)	4 (26,7%)	
	Generalmente	4 (5,0%)	4 (6,2%)	0 (0,0%)	
	Siempre	6 (7,5%)	6 (9,2%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
P14.- ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,094</b>
	Rara vez	6 (7,5%)	5 (7,7%)	1 (6,7%)	
	Ocasionalmente	12 (15,0%)	12 (18,5%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	18 (22,5%)	14 (21,5%)	4 (26,7%)	
	Frecuentemente	23 (28,8%)	16 (24,6%)	7 (46,7%)	
	Generalmente	17 (21,3%)	16 (24,6%)	1 (6,7%)	
	Siempre	4 (5,0%)	2 (3,1%)	2 (13,3%)	
	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
P25.- ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,678</b>
	Rara vez	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	8 (12,3%)	1 (6,7%)	
	Frecuentemente	19 (23,8%)	13 (20,0%)	6 (40,0%)	
	Generalmente	36 (45,0%)	30 (46,2%)	6 (40,0%)	
	Siempre	14 (17,5%)	12 (18,5%)	2 (13,3%)	
	<b>Mediana</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
<b>Tecnología</b>	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un  $p$ -valor  $\leq 0,05$

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

Con referencia al segmento influencia del líder según sexo, se destaca que la mediana es de 5 (frecuentemente) para ambos sexos, por lo tanto, más de la mitad del personal ( $\geq 50,0\%$ ) a lo mínimo frecuentemente se estresan por las situaciones planteadas. En cuanto al test chi-cuadrado, se puede dar cuenta que, no se observa una significancia estadística del sexo en este segmento ( $p$ -valores  $\geq 0,05$ ). Por lo tanto, las angustias y situaciones estresante son similares para ambos géneros (tabla 16).

Tabla N°17: Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento influencia del líder

Pregunta		Total	Sexo		Chi-Cuadrado (p-valor*)
			Femenino	Masculino	
P5.- ¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,214</b>
	Rara vez	10 (12,5%)	10 (15,4%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	13 (16,3%)	10 (15,4%)	3 (20,0%)	
	Algunas veces	12 (15,0%)	9 (13,8%)	3 (20,0%)	
	Frecuentemente	27 (33,8%)	21 (32,3%)	6 (40,0%)	
	Generalmente	11 (13,8%)	9 (13,8%)	2 (13,3%)	
	Siempre	7 (8,8%)	6 (9,2%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
P6.- ¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,687</b>
	Rara vez	7 (8,8%)	7 (10,8%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	9 (11,3%)	7 (10,8%)	2 (13,3%)	
	Algunas veces	13 (16,3%)	12 (18,5%)	1 (6,7%)	
	Frecuentemente	22 (27,5%)	17 (26,2%)	5 (33,3%)	
	Generalmente	18 (22,5%)	13 (20,0%)	5 (33,3%)	
	Siempre	11 (13,8%)	9 (13,8%)	2 (13,3%)	
	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
P13.- ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,560</b>
	Rara vez	3 (3,8%)	2 (3,1%)	1 (6,7%)	
	Ocasionalmente	4 (5,0%)	3 (4,6%)	1 (6,7%)	
	Algunas veces	16 (20,0%)	16 (24,6%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	24 (30,0%)	16 (24,6%)	8 (53,3%)	
	Generalmente	23 (28,8%)	21 (32,3%)	2 (13,3%)	
	Siempre	10 (12,5%)	7 (10,8%)	3 (20,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
P17.- ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,780</b>
	Rara vez	20 (25,0%)	15 (23,1%)	5 (33,3%)	
	Ocasionalmente	16 (20,0%)	14 (21,5%)	2 (13,3%)	
	Algunas veces	8 (10,0%)	6 (9,2%)	2 (13,3%)	
	Frecuentemente	14 (17,5%)	10 (15,4%)	4 (26,7%)	
	Generalmente	15 (18,8%)	14 (21,5%)	1 (6,7%)	
	Siempre	7 (8,8%)	6 (9,2%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Influencia del Líder</b>	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un  $p\text{-valor} \leq 0,05$

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

Tenemos pues, que en el segmento falta de cohesión según sexo, se destaca que la mediana en el sexo femenino es de 4 (algunas veces), por lo tanto, la mitad del personal o menos ( $\leq 50,0\%$ ) entra en rango de (algunas veces se estresan) por las situaciones planteadas, mientras que la otra mitad ( $\geq 50,0\%$ ) a lo mínimo algunas veces se angustian. Con referencia al sexo masculino el valor de la mediana es de 5 (frecuentemente), o sea que, la mitad y más del personal masculino ( $\geq 50,0\%$ ) generalmente se estresan por situaciones en las preguntas planteadas.

Con referencia al método Chi-cuadrado, se puede juzgar que no se observa una significancia estadística del sexo en este segmento ( $p$ -valores  $\geq 0,05$ ). Por lo tanto, las angustias y situaciones estresante son similares para ambos géneros (tabla 17).

**Tabla N°18: Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento falta de cohesión**

Pregunta		Total	Sexo		Chi-Cuadrado ( $p$ -valor*)
			Femenino	Masculino	
P7.- ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,826</b>
	Rara vez	6 (7,5%)	6 (9,2%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	14 (17,5%)	11 (16,9%)	3 (20,0%)	
	Algunas veces	22 (27,5%)	18 (27,7%)	4 (26,7%)	
	Frecuentemente	15 (18,8%)	11 (16,9%)	4 (26,7%)	
	Generalmente	16 (20,0%)	13 (20,0%)	3 (20,0%)	
	Siempre	7 (8,8%)	6 (9,2%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	
P9.- ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	Nunca	1 (1,3%)	0 (0,0%)	1 (6,7%)	<b>0,119</b>
	Rara vez	9 (11,3%)	9 (13,8%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	23 (28,8%)	18 (27,7%)	5 (33,3%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	8 (12,3%)	1 (6,7%)	
	Frecuentemente	25 (31,3%)	18 (27,7%)	7 (46,7%)	
	Generalmente	8 (10,0%)	8 (12,3%)	0 (0,0%)	
	Siempre	5 (6,3%)	4 (6,2%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	
P18.- ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,629</b>
	Rara vez	5 (6,3%)	4 (6,2%)	1 (6,7%)	
	Ocasionalmente	16 (20,0%)	12 (18,5%)	4 (26,7%)	
	Algunas veces	17 (21,3%)	14 (21,5%)	3 (20,0%)	
	Frecuentemente	18 (22,5%)	13 (20,0%)	5 (33,3%)	
	Generalmente	18 (22,5%)	17 (26,2%)	1 (6,7%)	
	Siempre	6 (7,5%)	5 (7,7%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
P21.- ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	Nunca	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	<b>0,149</b>
	Rara vez	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	13 (16,3%)	12 (18,5%)	1 (6,7%)	
	Algunas veces	16 (20,0%)	13 (20,0%)	3 (20,0%)	
	Frecuentemente	25 (31,3%)	16 (24,6%)	9 (60,0%)	
	Generalmente	16 (20,0%)	15 (23,1%)	1 (6,7%)	
	Siempre	9 (11,3%)	8 (12,3%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
<b>Falta de Cohesión</b>	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un  $p$ -valor  $\leq 0,05$   
**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

Dentro de este marco de ideas, en el segmento respaldo del grupo según sexo, se aprecia que la mediana es de 4 (algunas veces) para ambos sexos, por lo tanto, la mitad del personal o menos ( $\leq 50,0\%$ ) cuanto máximo algunas veces se estresan por las situaciones planteadas, mientras que la otra mitad ( $\geq 50,0\%$ ) a lo mínimo

algunas veces se angustian. Con referencia al método Chi-cuadrado, se puede juzgar que no se observa una significancia estadística del sexo en este segmento (p-valores  $\geq 0,05$ ). Por lo tanto, las angustias y situaciones estresante son similares para ambos géneros (tabla 18).

**Tabla N°19 Método Chi-cuadrado sexo según preguntas del segmento respaldo del grupo**

Pregunta		Total	Sexo		Chi-Cuadrado (p-valor*)
			Femenino	Masculino	
P8.- ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,491</b>
	Rara vez	7 (8,8%)	6 (9,2%)	1 (6,7%)	
	Ocasionalmente	18 (22,5%)	15 (23,1%)	3 (20,0%)	
	Algunas veces	19 (23,8%)	15 (23,1%)	4 (26,7%)	
	Frecuentemente	20 (25,0%)	14 (21,5%)	6 (40,0%)	
	Generalmente	11 (13,8%)	11 (16,9%)	0 (0,0%)	
	Siempre	5 (6,3%)	4 (6,2%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
P19.- ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,687</b>
	Rara vez	7 (8,8%)	6 (9,2%)	1 (6,7%)	
	Ocasionalmente	22 (27,5%)	16 (24,6%)	6 (40,0%)	
	Algunas veces	17 (21,3%)	15 (23,1%)	2 (13,3%)	
	Frecuentemente	17 (21,3%)	13 (20,0%)	4 (26,7%)	
	Generalmente	13 (16,3%)	12 (18,5%)	1 (6,7%)	
	Siempre	4 (5,0%)	3 (4,6%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
P23.- ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,893</b>
	Rara vez	17 (21,3%)	14 (21,5%)	3 (20,0%)	
	Ocasionalmente	27 (33,8%)	22 (33,8%)	5 (33,3%)	
	Algunas veces	12 (15,0%)	11 (16,9%)	1 (6,7%)	
	Frecuentemente	9 (11,3%)	7 (10,8%)	2 (13,3%)	
	Generalmente	12 (15,0%)	9 (13,8%)	3 (20,0%)	
	Siempre	3 (3,8%)	2 (3,1%)	1 (6,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
<b>Respaldo del Grupo</b>	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un **p-valor  $\leq 0,05$**   
**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

**Tabla N°20: Estadístico descriptivo de los niveles de estrés por sexo según segmento**

Segmento	Total	Sexo	
		Femenino	Masculino
Clima Organizacional	<b>Mediana</b> 2	2	3
Estructura Organizacional	4	4	4
Territorio Organizacional	3	3	3
Tecnología	5	5	5
Influencia del Líder	5	5	5
Falta de Cohesión	5	4	5
Respaldo del Grupo	4	4	4

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un **p-valor  $\leq 0,05$**

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

### 3.3. Contraste de Hipótesis Chi-cuadrados Área de Trabajo según segmentos

En el método chi-cuadrado del área comercial según preguntas del segmento clima organizacional, se constata que existe significancia estadística del área de trabajo con el estrés generado por la forma en que labora la empresa y la carencia tanto de dirección y objetivos ( $p$ -valores  $\leq 0,05$ ). De manera que, existe una relación causa–efecto (tabla 20).

**Tabla N°21: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento clima organizacional**

Pregunta	Total	Área de Trabajo		Chi-Cuadrado (p-valor*)
		Comercial	Administrativo	
P1.- ¿El que no comprenda las metas y la misión me causa estrés?	Nunca	36 (45,0%)	31 (46,3%)	<b>0,146</b>
	Rara vez	35 (43,8%)	30 (44,8%)	
	Ocasionalmente	4 (5,0%)	2 (3,0%)	
	Algunas veces	2 (2,5%)	2 (3,0%)	
	Frecuentemente	1 (1,3%)	1 (1,5%)	
	Generalmente	1 (1,3%)	0 (0,0%)	
	Siempre	1 (1,3%)	1 (1,5%)	
<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
P10.- ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	Nunca	32 (40,0%)	25 (37,3%)	<b>0,537</b>
	Rara vez	9 (11,3%)	7 (10,4%)	
	Ocasionalmente	6 (7,5%)	5 (7,5%)	
	Algunas veces	11 (13,8%)	10 (14,9%)	
	Frecuentemente	15 (18,8%)	14 (20,9%)	
	Generalmente	5 (6,3%)	5 (7,5%)	
	Siempre	2 (2,5%)	1 (1,5%)	
<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
P11.- ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	Nunca	4 (5,0%)	3 (4,5%)	<b>0,338</b>
	Rara vez	30 (37,5%)	23 (34,3%)	
	Ocasionalmente	19 (23,8%)	17 (25,4%)	
	Algunas veces	3 (3,8%)	3 (4,5%)	
	Frecuentemente	15 (18,8%)	14 (20,9%)	
	Generalmente	4 (5,0%)	4 (6,0%)	
	Siempre	5 (6,3%)	3 (4,5%)	
<b>Mediana</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	

P20.- ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	Nunca	32 (40,0%)	25 (37,3%)	7 (53,8%)	<b>0,092</b>
	Rara vez	17 (21,3%)	14 (20,9%)	3 (23,1%)	
	Ocasionalmente	5 (6,3%)	5 (7,5%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	5 (6,3%)	4 (6,0%)	1 (7,7%)	
	Frecuentemente	11 (13,8%)	11 (16,4%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	7 (8,8%)	7 (10,4%)	0 (0,0%)	
	Siempre	3 (3,8%)	1 (1,5%)	2 (15,4%)	
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>Clima Organizacional Mediana</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un **p-valor ≤ 0,05**  
**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En el método Chi-cuadrado del área de trabajo según preguntas del segmento estructura organizacional, se constata que no existe significancia estadística del área comercial con el estrés generado, los p-valores son mayores que 0,05 (p-valores  $\geq 0,05$  (tabla 21).

**Tabla N°22: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento estructura organizacional**

Pregunta	Total	Área de Trabajo		Chi-Cuadrado (p-valor*)
		Comercial	Administrativo	
P2.- ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	13	12		0,053
	(16,3%)	(17,9%)	1 (7,7%)	
	28	25		
	(35,0%)	(37,3%)	3 (23,1%)	
	13	10		
	(16,3%)	(14,9%)	3 (23,1%)	
	10			
	(12,5%)	9 (13,4%)	1 (7,7%)	
9				
(11,3%)	8 (11,9%)	1 (7,7%)		
6 (7,5%)	3 (4,5%)	3 (23,1%)		
1 (1,3%)	0 (0,0%)	1 (7,7%)		
<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	
P12.- ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	2 (2,5%)	2 (3,0%)	0 (0,0%)	0,221
	25	23		
	(31,3%)	(34,3%)	2 (15,4%)	
	13	10		
	(16,3%)	(14,9%)	3 (23,1%)	
	13			
	(16,3%)	9 (13,4%)	4 (30,8%)	
	13	13		
(16,3%)	(19,4%)	0 (0,0%)		
11				
(13,8%)	8 (11,9%)	3 (23,1%)		
3 (3,8%)	2 (3,0%)	1 (7,7%)		
<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
P16.- ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0,179
	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	
	5 (6,3%)	5 (7,5%)	0 (0,0%)	
	4 (5,0%)	4 (6,0%)	0 (0,0%)	

		23 (28,8%)	22 (32,8%)	1 (7,7%)	
	Generalmente	30 (37,5%)	23 (34,3%)	7 (53,8%)	
	Siempre	17 (21,3%)	12 (17,9%)	5 (38,5%)	
	<b>Mediana</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
P24.- ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0,172
	Rara vez	31 (38,8%)	24 (35,8%)	7 (53,8%)	
	Ocasionalmente	17 (21,3%)	16 (23,9%)	1 (7,7%)	
	Algunas veces	8 (10,0%)	7 (10,4%)	1 (7,7%)	
	Frecuentemente	10 (12,5%)	8 (11,9%)	2 (15,4%)	
	Generalmente	10 (12,5%)	10 (14,9%)	0 (0,0%)	
	Siempre	4 (5,0%)	2 (3,0%)	2 (15,4%)	
	<b>Mediana</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
<b>Estructura Organizacional Mediana</b>					
		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un  $p\text{-valor} \leq 0,05$   
**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En el método Chi-cuadrado del área de trabajo según preguntas del segmento territorio organizacional, se aprecia que existe significancia estadística del área de trabajo con la condición de controlar las actividades del área ( $p\text{-valores} \leq 0,05$ ). Entonces se verifica que existe una relación causa–efecto (tabla 22).

**Tabla N°23: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento territorio organizacional**

Pregunta		Total	Área de Trabajo		Chi-Cuadrado ( $p\text{-valor}^*$ )
			Comercial	Administrativo	
P3.- ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	Nunca	7 (8,8%)	7 (10,4%)	0 (0,0%)	<b>0,04</b>
	Rara vez	36 (45,0%)	31 (46,3%)	5 (38,5%)	
	Ocasionalmente	13 (16,3%)	11 (16,4%)	2 (15,4%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	8 (11,9%)	1 (7,7%)	
	Frecuentemente	8 (10,0%)	7 (10,4%)	1 (7,7%)	
	Generalmente	6 (7,5%)	2 (3,0%)	4 (30,8%)	
	Siempre	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	
P15.- ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	Nunca	3 (3,8%)	3 (4,5%)	0 (0,0%)	0,056
	Rara vez	19 (23,8%)	17 (25,4%)	2 (15,4%)	
	Ocasionalmente	18 (22,5%)	18 (26,9%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	5 (7,5%)	4 (30,8%)	
	Frecuentemente	16 (20,0%)	13 (19,4%)	3 (23,1%)	
	Generalmente	13 (16,3%)	9 (13,4%)	4 (30,8%)	
	Siempre	2 (2,5%)	2 (3,0%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	
	Nunca	14 (17,5%)	9 (13,4%)	5 (38,5%)	0,210

P22.- ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	Rara vez	27 (33,8%)	22 (32,8%)	5 (38,5%)
	Ocasionalmente	7 (8,8%)	7 (10,4%)	0 (0,0%)
	Algunas veces	9 (11,3%)	7 (10,4%)	2 (15,4%)
	Frecuentemente	10 (12,5%)	9 (13,4%)	1 (7,7%)
	Generalmente	12 (15,0%)	12 (17,9%)	0 (0,0%)
	Siempre	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Territorio Organizacional</b>	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un **p-valor ≤ 0,05**  
**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En el método Chi-cuadrado del área de trabajo según preguntas del segmento tecnología, existe significancia estadística del área de trabajo con el estrés generado por las limitaciones de equipos tecnológicos (p-valores ≤ 0,05). Por lo tanto, existe una relación de causa–efecto (tabla 23).

**Tabla N°24: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento tecnología**

Pregunta		Total	Área de Trabajo		Chi-Cuadrado (p-valor*)
			Comercial	Administrativo	
P4.- ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	Nunca	1 (1,3%)	1 (1,3%)	0 (0,0%)	<b>0,018</b>
	Rara vez	10 (12,5%)	10 (12,7%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	19 (23,8%)	18 (22,8%)	1 (100,0%)	
	Algunas veces	15 (18,8%)	15 (19,0%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	25 (31,3%)	25 (31,6%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	4 (5,0%)	4 (5,1%)	0 (0,0%)	
	Siempre	6 (7,5%)	6 (7,6%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
P14.- ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0,134
	Rara vez	6 (7,5%)	5 (7,5%)	1 (7,7%)	
	Ocasionalmente	12 (15,0%)	12 (17,9%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	18 (22,5%)	13 (19,4%)	5 (38,5%)	
	Frecuentemente	23 (28,8%)	21 (31,3%)	2 (15,4%)	
	Generalmente	17 (21,3%)	14 (20,9%)	3 (23,1%)	
	Siempre	4 (5,0%)	2 (3,0%)	2 (15,4%)	
	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
P25.- ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0,265
	Rara vez	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	1 (1,3%)	0 (0,0%)	1 (7,7%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	7 (10,4%)	2 (15,4%)	
	Frecuentemente	19 (23,8%)	16 (23,9%)	3 (23,1%)	
	Generalmente	36 (45,0%)	30 (44,8%)	6 (46,2%)	
	Siempre	14 (17,5%)	13 (19,4%)	1 (7,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
<b>Tecnología</b>	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un **p-valor ≤ 0,05**  
**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En el método Chi-cuadrado del área de trabajo según preguntas del segmento influencia del líder, se aprecia que existe significancia estadística del área de

trabajo con el estrés generado por la falta de apoyo del supervisor ante los jefes y la ausencia de respeto (P6) ( $p$ -valores  $\leq 0,05$ ). Por lo tanto, existe una relación de causa – efecto (tabla 24).

**Tabla N°25: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento influencia del líder**

Pregunta		Total	Área de Trabajo		Chi-Cuadrado ( $p$ -valor*)
			Comercial	Administrativo	
P5.- ¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,031</b>
	Rara vez	10 (12,5%)	5 (7,5%)	5 (38,5%)	
	Ocasionalmente	13 (16,3%)	13 (19,4%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	12 (15,0%)	10 (14,9%)	2 (15,4%)	
	Frecuentemente	27 (33,8%)	23 (34,3%)	4 (30,8%)	
	Generalmente	11 (13,8%)	9 (13,4%)	2 (15,4%)	
	Siempre	7 (8,8%)	7 (10,4%)	0 (0,0%)	
	Mediana	5	4	5	
P6.- ¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,000</b>
	Rara vez	7 (8,8%)	1 (1,5%)	6 (46,2%)	
	Ocasionalmente	9 (11,3%)	9 (13,4%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	13 (16,3%)	12 (17,9%)	1 (7,7%)	
	Frecuentemente	22 (27,5%)	20 (29,9%)	2 (15,4%)	
	Generalmente	18 (22,5%)	17 (25,4%)	1 (7,7%)	
	Siempre	11 (13,8%)	8 (11,9%)	3 (23,1%)	
	Mediana	5	4	5	
P13.- ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0,113
	Rara vez	3 (3,8%)	1 (1,5%)	2 (15,4%)	
	Ocasionalmente	4 (5,0%)	4 (6,0%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	16 (20,0%)	14 (20,9%)	2 (15,4%)	
	Frecuentemente	24 (30,0%)	20 (29,9%)	4 (30,8%)	
	Generalmente	23 (28,8%)	21 (31,3%)	2 (15,4%)	
	Siempre	10 (12,5%)	7 (10,4%)	3 (23,1%)	
	Mediana	5	5	5	
P17.- ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0,071
	Rara vez	20 (25,0%)	16 (23,9%)	4 (30,8%)	
	Ocasionalmente	16 (20,0%)	16 (23,9%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	8 (10,0%)	4 (6,0%)	4 (30,8%)	
	Frecuentemente	14 (17,5%)	12 (17,9%)	2 (15,4%)	
	Generalmente	15 (18,8%)	13 (19,4%)	2 (15,4%)	
	Siempre	7 (8,8%)	6 (9,0%)	1 (7,7%)	
	Mediana	4	4	4	
<b>Influencia del Líder</b>	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un  $p$ -valor  $\leq 0,05$   
**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En el test chi-cuadrado del área de trabajo según preguntas del segmento falta de cohesión, se constata que no existe significancia estadística en este segmento con el área de trabajo, los  $p$ -valores son mayores que 0,05 ( $p$ -valores  $\geq 0,05$ ). Por lo tanto, no existe una relación de causa–efecto (tabla 25).

**Tabla N°26: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento falta de cohesión**

Pregunta		Total	Área de Trabajo		Chi-Cuadrado (p-valor*)
			Comercial	Administrativo	
P7.- ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0,448
	Rara vez	6 (7,5%)	4 (6,0%)	2 (15,4%)	
	Ocasionalmente	14 (17,5%)	13 (19,4%)	1 (7,7%)	
	Algunas veces	22 (27,5%)	20 (29,9%)	2 (15,4%)	
	Frecuentemente	15 (18,8%)	13 (19,4%)	2 (15,4%)	
	Generalmente	16 (20,0%)	12 (17,9%)	4 (30,8%)	
	Siempre	7 (8,8%)	5 (7,5%)	2 (15,4%)	
	Mediana	4	5	4	
P9.- ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	Nunca	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	0,117
	Rara vez	9 (11,3%)	5 (7,5%)	4 (30,8%)	
	Ocasionalmente	23 (28,8%)	22 (32,8%)	1 (7,7%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	8 (11,9%)	1 (7,7%)	
	Frecuentemente	25 (31,3%)	21 (31,3%)	4 (30,8%)	
	Generalmente	8 (10,0%)	7 (10,4%)	1 (7,7%)	
	Siempre	5 (6,3%)	3 (4,5%)	2 (15,4%)	
	Mediana	4	5	4	
P18.- ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0,051
	Rara vez	5 (6,3%)	2 (3,0%)	3 (23,1%)	
	Ocasionalmente	16 (20,0%)	15 (22,4%)	1 (7,7%)	
	Algunas veces	17 (21,3%)	14 (20,9%)	3 (23,1%)	
	Frecuentemente	18 (22,5%)	17 (25,4%)	1 (7,7%)	
	Generalmente	18 (22,5%)	15 (22,4%)	3 (23,1%)	
	Siempre	6 (7,5%)	4 (6,0%)	2 (15,4%)	
	Mediana	5	4	5	
P21.- ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	Nunca	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	0,664
	Rara vez	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	13 (16,3%)	10 (14,9%)	3 (23,1%)	
	Algunas veces	16 (20,0%)	14 (20,9%)	2 (15,4%)	
	Frecuentemente	25 (31,3%)	22 (32,8%)	3 (23,1%)	
	Generalmente	16 (20,0%)	14 (20,9%)	2 (15,4%)	
	Siempre	9 (11,3%)	6 (9,0%)	3 (23,1%)	
	Mediana	5	5	5	
<b>Falta de Cohesión</b>	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un p-valor  $\leq 0,05$

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En el método Chi-cuadrado del área de trabajo según preguntas del segmento respaldo del grupo, se constata que no hay significancia estadística con ninguna de las preguntas, sus p-valores son mayores que 0,05 (p-valores  $\geq 0,05$ ). De forma que, no existe una relación de causa–efecto (tabla 26).

**Tabla N°27: Método Chi-cuadrado área de trabajo según preguntas del segmento respaldo del grupo**

Pregunta		Total	Área de Trabajo		Chi-Cuadrado (p-valor*)
			Comercial	Administrativo	
P8.- ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0,254
	Rara vez	7 (8,8%)	7 (10,4%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	18 (22,5%)	15 (22,4%)	3 (23,1%)	
	Algunas veces	19 (23,8%)	18 (26,9%)	1 (7,7%)	
	Frecuentemente	20 (25,0%)	16 (23,9%)	4 (30,8%)	
	Generalmente	11 (13,8%)	7 (10,4%)	4 (30,8%)	
	Siempre	5 (6,3%)	4 (6,0%)	1 (7,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	
P19.- ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0,904
	Rara vez	7 (8,8%)	6 (9,0%)	1 (7,7%)	
	Ocasionalmente	22 (27,5%)	18 (26,9%)	4 (30,8%)	
	Algunas veces	17 (21,3%)	14 (20,9%)	3 (23,1%)	
	Frecuentemente	17 (21,3%)	15 (22,4%)	2 (15,4%)	
	Generalmente	13 (16,3%)	10 (14,9%)	3 (23,1%)	
	Siempre	4 (5,0%)	4 (6,0%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
P23.- ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0,834
	Rara vez	17 (21,3%)	14 (20,9%)	3 (23,1%)	
	Ocasionalmente	27 (33,8%)	23 (34,3%)	4 (30,8%)	
	Algunas veces	12 (15,0%)	9 (13,4%)	3 (23,1%)	
	Frecuentemente	9 (11,3%)	8 (11,9%)	1 (7,7%)	
	Generalmente	12 (15,0%)	11 (16,4%)	1 (7,7%)	
	Siempre	3 (3,8%)	2 (3,0%)	1 (7,7%)	
	<b>Mediana</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
<b>Respaldo del Grupo</b>	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un **p-valor ≤ 0,05**

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

Se puede notar que en el segmento tecnología, influencia del líder y falta de cohesión es donde los valores de la mediana son iguales a 5 (frecuentemente), es decir, que la mitad de los trabajadores (50,0%) tienen como mínimo; de frecuentemente a siempre, presencia de estrés entre otras cosas por; ausencia de conocimientos tecnológicos, poco apoyo y respaldo de sus supervisores, angustias por poca integración y solidaridad grupal, entre otros (tabla 27)

**Tabla N°28: Estadística descriptiva de las opiniones de los trabajadores por área de trabajo según segmento.**

Segmentos	Total	Área de Trabajo	
		Comercial	Administrativo
Clima Organizacional	3	2	2
Estructura Organizacional	4	4	4
Territorio Organizacional	3	3	3
Tecnología	5	5	5
Influencia del Líder	5	5	5
Falta de Cohesión	5	5	5
Respaldo del Grupo	4	4	4

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre.

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

### 3.4. Contraste Chi-cuadrado tipo de cargo versus preguntas de los segmentos

En el método Chi-cuadrado del tipo de cargo según las preguntas del segmento clima organizacional, se aprecia la existencia de significancia estadística del tipo de cargo el estrés por la forma de laboral la empresa y con la carencia de dirección y objetivos, sus p-valores son menores que 0,05 (p-valores  $\leq 0,05$ ). Por lo tanto, existe una relación de causa – efecto (tabla 28).

**Tabla N°29: Método Chi-cuadrado tipo de cargo según preguntas del segmento clima organizacional**

Pregunta	Total	Tipo de cargo			p-valor *	
		Piso de ventas	Jefatura	Gerencial		
<b>P1.-</b> ¿El que no comprenda las metas y la misión me causa estrés?	36		5		<b>0,458</b>	
	Nunca (45,0%)	31 (46,3%)	(41,7%)	0 (0,0%)		
	35		4	1		
	Rara vez (43,8%)	30 (44,8%)	(33,3%)	(100,0%)		
	4 (5,0%)	2 (3,0%)	(16,7%)	0 (0,0%)		
	Ocasionalmente	2 (3,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)		
	Algunas veces	2 (2,5%)	2 (3,0%)	0 (0,0%)		
	Frecuentemente	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)		
1 (1,3%)	0 (0,0%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)			
Generalmente	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)		
Siempre	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)		
<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
<b>P10.-</b> ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	32		7		<b>0,000</b>	
	Nunca (40,0%)	25 (37,3%)	(58,3%)	0 (0,0%)		
	9 (11,3%)	7 (10,4%)	(16,7%)	0 (0,0%)		
	Rara vez	2	0 (0,0%)	0 (0,0%)		
	Ocasionalmente	6 (7,5%)	5 (7,5%)	1 (8,3%)		0 (0,0%)
	11 (13,8%)	10 (14,9%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)		
	Algunas veces	15 (18,8%)	14 (20,9%)	1 (8,3%)		0 (0,0%)
	Frecuentemente	5 (6,3%)	5 (7,5%)	0 (0,0%)		0 (0,0%)
Generalmente	5 (6,3%)	5 (7,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)		

	Siempre	2 (2,5%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	1 (100,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	
P11.- ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	Nunca	4 (5,0%)	3 (4,5%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	<b>0,537</b>
		30 (37,5%)	23 (34,3%)	7 (58,3%)	0 (0,0%)	
	Rara vez	19 (23,8%)	17 (25,4%)	1 (8,3%)	1 (100,0%)	
	Ocasionalmente	3 (3,8%)	3 (4,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	15 (18,8%)	14 (20,9%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	4 (5,0%)	4 (6,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Generalmente					
	Siempre	5 (6,3%)	3 (4,5%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
P20.- ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	Nunca	32 (40,0%)	25 (37,3%)	7 (58,3%)	0 (0,0%)	<b>0,001</b>
		17 (21,3%)	14 (20,9%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	
	Rara vez	5 (6,3%)	5 (7,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	5 (6,3%)	4 (6,0%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	11 (13,8%)	11 (16,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	7 (8,8%)	7 (10,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Generalmente					
	Siempre	3 (3,8%)	1 (1,5%)	1 (8,3%)	1 (100,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	
<b>Clima Organizacional</b>	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre.

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En el método Chi-cuadrado del tipo de cargo según las preguntas del segmento estructura organizacional, se aprecia la existencia de significancia estadística del tipo de cargo con el estrés por elaborar informes a superiores y subordinados, y el estrés originado por el irrespeto en todos los niveles, sus p-valores son menores que 0,05 (p-valores  $\leq 0,05$ ). Por lo que existe una relación de causa – efecto (tabla 29).

**Tabla N°30: Método Chi-cuadrado tipo de cargo según preguntas del segmento estructura organizacional**

Pregunta		Total	Tipo de cargo			p-valor*
			Piso de ventas	Jefatura	Gerencial	
P2.- ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	Nunca	13 (16,3%)	12 (17,9%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	<b>0,041</b>
	Rara vez	28 (35,0%)	25 (37,3%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	13 (16,3%)	10 (14,9%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	10 (12,5%)	9 (13,4%)	0 (0,0%)	1 (100,0%)	
	Frecuentemente	9 (11,3%)	8 (11,9%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	6 (7,5%)	3 (4,5%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	
	Siempre	1 (1,3%)	0 (0,0%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	
P12.- ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	Nunca	2 (2,5%)	2 (3,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,291</b>
	Rara vez	25 (31,3%)	23 (34,3%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	13 (16,3%)	10 (14,9%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	13 (16,3%)	9 (13,4%)	4 (33,3%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	13 (16,3%)	13 (19,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	11 (13,8%)	8 (11,9%)	2 (16,7%)	1 (100,0%)	
	Siempre	3 (3,8%)	2 (3,0%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	
P16.- ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,407</b>
	Rara vez	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	5 (6,3%)	5 (7,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	4 (5,0%)	4 (6,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	23 (28,8%)	22 (32,8%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	30 (37,5%)	23 (34,3%)	7 (58,3%)	0 (0,0%)	
	Siempre	17 (21,3%)	12 (17,9%)	4 (33,3%)	1 (100,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	
P24.- ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,007</b>
	Rara vez	31 (38,8%)	24 (35,8%)	7 (58,3%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	17 (21,3%)	16 (23,9%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	8 (10,0%)	7 (10,4%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	10 (12,5%)	8 (11,9%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	10 (12,5%)	10 (14,9%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Siempre	4 (5,0%)	2 (3,0%)	1 (8,3%)	1 (100,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	
<b>Estructura Organizacional</b>	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un p-valor  $\leq 0,05$

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En el test chi-cuadrado del tipo de cargo según las preguntas del segmento territorio organizacional, no existe existencia de significancia estadística, sus p-valores son mayores que 0,05 (p-valores  $\geq 0,05$ ). De manera que, no existe una relación de causa – efecto (tabla 30).

**Tabla N°31: Método Chi-cuadrado del tipo de cargo según preguntas del segmento territorio organizacional**

Pregunta		Total	Tipo de cargo			p-valor *
			Piso de ventas	Jefatura	Gerencial	
P3.- ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	Nunca	7 (8,8%)	7 (10,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,20</b> <b>4</b>
		36		4	1	
	Rara vez	(45,0%)	31 (46,3%)	(33,3%)	(100,0%)	
	Ocasionalmente	13 (16,3%)	11 (16,4%)	(16,7%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	8 (11,9%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	8 (10,0%)	7 (10,4%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	6 (7,5%)	2 (3,0%)	(33,3%)	0 (0,0%)	
Siempre	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)		
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
P15.- ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	Nunca	3 (3,8%)	3 (4,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,13</b> <b>7</b>
		19		1		
	Rara vez	(23,8%)	17 (25,4%)	1 (8,3%)	(100,0%)	
	Ocasionalmente	18 (22,5%)	18 (26,9%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	5 (7,5%)	(33,3%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	16 (20,0%)	13 (19,4%)	(25,0%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	13 (16,3%)	9 (13,4%)	(33,3%)	0 (0,0%)	
Siempre	2 (2,5%)	2 (3,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)		
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
P22.- ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	Nunca	14 (17,5%)	9 (13,4%)	(33,3%)	(100,0%)	<b>0,48</b> <b>7</b>
		27		5		
	Rara vez	(33,8%)	22 (32,8%)	(41,7%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	7 (8,8%)	7 (10,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	7 (10,4%)	(16,7%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	10 (12,5%)	9 (13,4%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	12 (15,0%)	12 (17,9%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
Siempre	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)		
	<b>Mediana</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>Territorio Organizacional</b>	<b>Mediana</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un p-valor  $\leq 0,05$

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En el método Chi-cuadrado del tipo de cargo según las preguntas del segmento tecnología, no se aprecia la existencia de una significancia estadística, sus p-

valores son mayores que 0,05 ( $p$ -valores  $\geq 0,05$ ). Entonces se constata que, no hay evidencia de una relación de causa – efecto (tabla 31).

**Tabla N°32: Método Chi-cuadrado tipo de cargo según preguntas del segmento tecnología**

Pregunta		Total	Tipo de cargo			$p$ -valor*
			Piso de ventas	Jefatura	Gerencial	
P4.- ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	Nunca	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,057</b>
	Rara vez	10 (12,5%)	10 (14,9%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	19 (23,8%)	17 (25,4%)	1 (8,3%)	1 (100,0%)	
	Algunas veces	15 (18,8%)	14 (20,9%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	25 (31,3%)	20 (29,9%)	5 (41,7%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	4 (5,0%)	3 (4,5%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Siempre	6 (7,5%)	2 (3,0%)	4 (33,3%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
P14.- ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,233</b>
	Rara vez	6 (7,5%)	5 (7,5%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	12 (15,0%)	12 (17,9%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	18 (22,5%)	13 (19,4%)	5 (41,7%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	23 (28,8%)	21 (31,3%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	17 (21,3%)	14 (20,9%)	2 (16,7%)	1 (100,0%)	
	Siempre	4 (5,0%)	2 (3,0%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	
P25.- ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,000</b>
	Rara vez	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	1 (1,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (100,0%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	7 (10,4%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	19 (23,8%)	16 (23,9%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	36 (45,0%)	30 (44,8%)	6 (50,0%)	0 (0,0%)	
	Siempre	14 (17,5%)	13 (19,4%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	
<b>Tecnología</b>	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un  $p$ -valor  $\leq 0,05$

**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En el método Chi-cuadrado del tipo de cargo según las preguntas del segmento influencia del líder, se aprecia la existencia de significancia estadística del tipo de cargo con el estrés por irrespeto del supervisor y la falta de preocupación de éste para con sus subordinados, sus  $p$ -valores son menores a 0,05 ( $p$ -valores  $\leq 0,05$ ). Por lo tanto, existe una relación de causa – efecto (tabla 32).



	15 (18,8%)	13 (19,4%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)
Generalmente				
Siempre	7 (8,8%)	6 (9,0%)	0 (0,0%)	1 (100,0%)
<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
<b>Influencia del Líder</b>	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un  $p\text{-valor} \leq 0,05$   
**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En el método Chi-cuadrado del tipo de cargo según las preguntas del segmento falta de cohesión, se observa la existencia de significancia estadística del tipo de cargo con el estrés de pertenecer a un equipo con baja credibilidad o prestigio, y es estrés por la desorganización de los equipos de trabajos, sus  $p\text{-valores}$  son menores que 0,05 ( $p\text{-valores} \leq 0,05$ ). Por lo tanto, existe una relación de causa – efecto (tabla 33).

**Tabla N°34: Método Chi-cuadrado del tipo de cargo según preguntas del segmento falta de cohesión**

Pregunta		Total	Tipo de cargo			$p\text{-valor}$ *
			Piso de ventas	Jefatura	Gerencial	
P7.- ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,142</b>
	Rara vez	6 (7,5%)	4 (6,0%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	14 (17,5%)	13 (19,4%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	22 (27,5%)	20 (29,9%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	15 (18,8%)	13 (19,4%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	16 (20,0%)	12 (17,9%)	4 (33,3%)	0 (0,0%)	
	Siempre	7 (8,8%)	5 (7,5%)	1 (8,3%)	1 (100,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	
P9.- ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	Nunca	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,048</b>
	Rara vez	9 (11,3%)	5 (7,5%)	4 (33,3%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	23 (28,8%)	22 (32,8%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	9 (11,3%)	8 (11,9%)	4 (33,3%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	25 (31,3%)	21 (31,3%)	4 (33,3%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	8 (10,0%)	7 (10,4%)	1 (100,0%)	0 (0,0%)	
	Siempre	5 (6,3%)	3 (4,5%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	
P18.- ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,014</b>
	Rara vez	5 (6,3%)	2 (3,0%)	2 (16,7%)	1 (100,0%)	
	Ocasionalmente	16 (20,0%)	15 (22,4%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	

desorganizado me estresa?	Algunas veces	17 (21,3%)	14 (20,9%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	18 (22,5%)	17 (25,4%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	18 (22,5%)	15 (22,4%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	
	Siempre	6 (7,5%)	4 (6,0%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	
P21.- ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	Nunca	1 (1,3%)	1 (1,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,465</b>
	Rara vez	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	13 (16,3%)	10 (14,9%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	16 (20,0%)	14 (20,9%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	25 (31,3%)	22 (32,8%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	16 (20,0%)	14 (20,9%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	Siempre	9 (11,3%)	6 (9,0%)	2 (16,7%)	1 (100,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	
<b>Falta de Cohesión</b>	<b>Mediana</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un  $p\text{-valor} \leq 0,05$   
**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

En el método Chi-cuadrado del tipo de cargo según las preguntas del segmento respaldo del grupo, no se aprecia la existencia de significancia estadística, sus p-valores son mayores que 0,05 ( $p\text{-valores} \geq 0,05$ ). Por lo tanto, no hay evidencia de una relación de causa – efecto (tabla 34).

**Tabla N°35: Método Chi-cuadrado tipo de cargo según preguntas del segmento respaldo del grupo**

Pregunta		Total	Tipo de cargo			<i>p-valor</i> *
			Piso de ventas	Jefatura	Gerencial	
P8.- ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,460</b>
	Rara vez	7 (8,8%)	7 (10,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	18 (22,5%)	15 (22,4%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	19 (23,8%)	18 (26,9%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	20 (25,0%)	16 (23,9%)	3 (25,0%)	1 (100,0%)	
	Generalmente	11 (13,8%)	7 (10,4%)	4 (33,3%)	0 (0,0%)	
	Siempre	5 (6,3%)	4 (6,0%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	
P19.- ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,784</b>
	Rara vez	7 (8,8%)	6 (9,0%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
	Ocasionalmente	22 (27,5%)	18 (26,9%)	4 (33,3%)	0 (0,0%)	

injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	Algunas veces	17 (21,3%)	14 (20,9%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	17 (21,3%)	15 (22,4%)	2 (16,7%)	0 (0,0%)	
	Generalmente	13 (16,3%)	10 (14,9%)	2 (16,7%)	1 (100,0%)	
	Siempre	4 (5,0%)	4 (6,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	
	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	
P23.- ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	Nunca	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	<b>0,808</b>
	Rara vez	17 (21,3%)	14 (20,9%)	2 (16,7%)	1 (100,0%)	
	Ocasionalmente	27 (33,8%)	23 (34,3%)	4 (33,3%)	0 (0,0%)	
	Algunas veces	12 (15,0%)	9 (13,4%)	3 (25,0%)	0 (0,0%)	
	Frecuentemente	9 (11,3%)	8 (11,9%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)	
Generalmente	12 (15,0%)	11 (16,4%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)		
Siempre	3 (3,8%)	2 (3,0%)	1 (8,3%)	0 (0,0%)		
<b>Mediana</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		
<b>Respaldo del Grupo</b>	<b>Mediana</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un  $p\text{-valor} \leq 0,05$   
**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

Dentro de este marco de ideas, el valor de la mediana para los segmentos tecnología, influencia de líder y falta de cohesión es de 5 (frecuentemente), es decir, que la mitad del personal tiene o presenta un estrés de frecuentemente a siempre (tabla 35).

**Tabla N°36: Estadística descriptiva del tipo de cargo según segmentos**

Segmentos	Total	Tipo de cargo		
		Piso de ventas	Jefatura	Gerencial
Clima Organizacional	<b>Mediana</b> 2	3	2	5
Estructura Organizacional	4	4	3	7
Territorio Organizacional	3	3	4	2
Tecnología	5	5	5	3
Influencia del Líder	5	5	5	5
Falta de Cohesión	5	5	5	7
Respaldo del Grupo	4	4	4	5

**Nota:** Categoría de la mediana: 1) Nunca; 2) Rara vez; 3) Ocasionalmente; 4) Algunas veces; 5) Frecuentemente; 6) Generalmente; 7) Siempre. (\*): significancia estadística para un  $p\text{-valor} \leq 0,05$   
**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS.

## Análisis y discusión

La teoría señala que el cuerpo humano puede verse directamente afectado por los estados emocionales debido a la amplia gama de dolencias psicosomáticas que provienen del ambiente ya sea en lo familiar o laboral, por las características de la

personalidad y de forma particular del individuo la solución de los problemas. Por otro lado, del modelo de demandas y recursos laborales (Vélez 2018) afirma que todo suceso o situación extraña que provoca como respuesta el estrés se origina por la inestabilidad que ocasiona cuando se exige que se cumpla con tareas y el individuo tiene dificultades para cumplir con esta responsabilidad.

Las relaciones interpersonales, formas para establecer vínculos que favorezcan el clima laboral, esta teoría no se cumple en Almacenes de Prati dónde uno de los factores desencadenantes del estrés es no poder cumplir con la tarea ante la dificultad que tienen del manejo tecnológico. Así también está presente la incomodidad para establecer vínculos con supervisores y el no sentirse identificado entre compañeros, de manera que esto dificulta realizar el trabajo en equipo.

Como información relevante de esta discusión se evidencian los distintos estilos de liderazgo, como se aprecia en gerencias que tienen mucha influencia en los resultados esperados, la forma cómo se adaptan frente a las decisiones y la realización de las otras personas bajo su dirección; un estilo de liderazgo que puede contribuir y facilitar el logro de objetivos o que puede influir de manera negativa y se produzca un estrés aun mayor, considerando que cada persona posee una base de personalidad variada y que puede condicionar su situación en el ámbito laboral.

### **Diagnóstico del estrés laboral**

El estudio fue aplicado a 80 trabajadores de la compañía De Prati, de los cuales la edad promedio está entre los 31 años de edad, el mínimo en 21 y el máximo en 50, y en cuanto al género 81% son mujeres el restante hombres. La presencia del estrés laboral se comienza analizando de manera general en los factores de mayor impacto. El segmento clima organizacional muestra que los colaboradores siempre se encuentran estresados ante el manejo de papeleo, sin embargo, el género masculino rara vez se estresan por rendir informes a sus superiores y subordinados.

El segmento de territorio organizacional refiere que tiene un porcentaje alto debido a que el personal se estresa por no poder controlar las actividades del área asignada, la mayoría sufre percances por la falta de ayuda tecnológica que hace

que se estresen al no poder contar con un equipo preparado y disponible para ejecutar su trabajo, sienten que están limitados y frecuentemente el no tener este conocimiento técnico dentro de la empresa los limita para poder competir, mejorar su labor y afecta su desempeño en las actividades.

En cuanto al segmento la influencia del líder, gran parte de los trabajadores frecuentemente se estresan ante la angustia por saber que sus supervisores no les tienen confianza en el desempeño de su trabajo y esto se evidencia en las tres cuartas partes del personal.

En el segmento de falta de cohesión se puede destacar que aproximadamente a la mitad del personal les causa estrés el no ser parte de un equipo de trabajo que colabore comprometidamente, les angustia pertenecer a un equipo de trabajo que no tenga prestigio, sea desorganizado y al mismo tiempo les genere mayor estrés por la presión originada con su equipo de trabajo. Mientras que para el segmento de respaldo del grupo se nota que se estresan frecuentemente debido a que el equipo de trabajo no respalda las metas individuales.

En el segmento de la influencia del líder se aprecia que existe significancia estadística del área de trabajo con estrés generado ante la falta de apoyo del supervisor y la notable ausencia de respeto en la empresa, por lo tanto, es evidente que existe una relación causa y efecto. Tanto en la parte tecnológica, la influencia del líder y la falta de cohesión. Con valores de la mediana iguales, es decir que la mitad de los trabajadores tiene notoria presencia de estrés por factores como el conocimiento tecnológico, la angustia por la integración y la solidaridad grupal.

### **Plan de intervención**

El siguiente plan de trabajo es elaborado a partir de los resultados obtenidos del cuestionario de estrés laboral de la OIT y OMS, analizados previamente el plan se realiza a través del modelo de programas de intervención propuesto por María Barrera las dimensiones a partir del desarrollo del plan son clima organizacional estructural y organizacional, influencia del líder y la falta de cohesión.

## Objetivo

Reducir el estrés laboral a través de un plan de intervención orientado a los colaboradores promoviendo un entorno laboral saludable en Almacenes De Prati.

**Tabla N°37: Plan de Intervención: Dimensión Clima Organizacional**

Dimensiones	Objetivos	Actividades	Materiales	Frecuencia	Tiempo de duración	Métodos de verificación	Responsable
<b>Clima Organizacional</b>	Fortalecer la comunicación interna	Se desarrollarán conversatorios (Conexiones, un espacio creado para ellos) para darles la oportunidad a nuestros colaboradores de conectarse con los líderes fomentando un dialogo abierto, respetuoso sobre los procesos a cumplir, las nuevas políticas y estrategias con el fin de que se despeje cualquier duda existente.	Sala de conferencia Computador Proyector Parlante Micrófono	Mensual	1 hora	Registro de asistencia	Comunicación organizacional Talento Humano
		Se desarrollará el boletín informativo disponible en la plataforma, mail institucional	Plataforma Carteleras Mail	Mensual	10 minutos	Confirmación de lectura	Talento Humano

		l, cartelera y WhatsApp para que los colaboradores se encuentren informados sobre procesos, políticas y procedimientos, que se desarrollan dentro de la compañía.					
	Programas de reconocimiento De Prati Premia tu esfuerzo	El programa de incentivos De Prati premia tu esfuerzo está enfocado en premiar en tres categorías a los mejores colaboradores de las distintas secciones. Vendedor estrella (Aquellos que cumpla con el plan de venta en un 95% al 100% se le entregará un diploma de reconocimiento, una tarjeta regalo de Prati por el monto de \$50,00 y una estadía de un fin de semana en el Hotel	Sala de conferencia Computador Proyector Parlante Micrófono Certificado Premios Placas	Mensual	1 hora	Informe de ganadores Registros de ventas Registro de asistencia Evaluación de desempeño	Gerencias de áreas Talento Humano

		<p>Oro verde en Manta) Colaborador Diamante (Aquel que supere los objetivos y metas programadas en la evaluación del desempeño o en un 95% al 100% se le entregará un diploma de reconocimiento, una tarjeta regalo de Prati por el monto de \$50,00 y dos pases de cines).</p> <p>Colaborador Platinum (Aquel que haya cumplido con el 95% al 100% de asistencia y puntualidad en la jornada laboral, se le entregará un diploma de reconocimiento, una tarjeta regalo de Prati por el monto de \$50,00 y pases para un día de spa para dos personas.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>Prevenir el Agotamiento Emocional, armonizando tu cuerpo y tu mente para Aumentar la concentración y eficiencia en el trabajo</p>	<p>Se desarrollarán sesiones grupales de pausas activas divertidas para activar y mover nuestro cuerpo evitando el sedentarismo. Se desarrollarán sesiones grupales de Risoterapia para promover emociones positivas y gestionar el estrés. Clases de entrenamiento Funcional y Bailoterapia después de la jornada laboral permitiendo ejercitarse, relajarse promoviendo una salud integral. Clases de Yoga después de la jornada laboral para relajarse mediante técnicas de respiración meditación.</p>	<p>Instructor Sala de conferencia Parlante Micrófono</p>	<p>Diario Diario 3 veces por semana 2 veces por semana</p>	<p>10 minutos 10 minutos 1 hora 1 hora</p>	<p>Fotografías Registro de asistencia Encuesta satisfacción</p>	<p>Bienestar Laboral</p>
--	--	--	--	--	--	---	--------------------------

Fuente: Basado en el Cuestionario de riesgos psicosociales Ministerio de trabajo (2018)

Tabla N°38: Plan de Intervención: Dimensión Estructura Organizacional

Dimensiones	Objetivos	Actividades	Materiales	Frecuencia	Tiempo de duración	Métodos de verificación	Responsable
<b>Estructura Organizacional</b>	Actualizar el manual de funciones de la compañía.	Estudio de puesto de trabajo	Computador	Anual	1 mes	Manual de funciones	Coordinadores de selección.

**Fuente:** Elaboración propia basada en el Cuestionario de riesgos psicosociales Ministerio de trabajo (2018)

Tabla N°39: Plan de Intervención: Dimensión Tecnologías

Dimensiones	Objetivos	Actividades	Materiales	Frecuencia	Tiempo de duración	Métodos de verificación	Responsable
<b>Tecnologías</b>	Implementar programa de capacitación digital ADP	Elaborar cronograma de capacitación digital ADP	Computador	Anual	1 hora	Cronograma de capacitación	Coordinadores de Capacitación.
		Desarrollar talleres de actualización de herramientas Informáticas	Sala de capacitación Capacitador Computador Proyector Parlante Micrófono	2 veces por semana	1 hora	Registro de asistencia	Coordinadores de Sistemas

**Fuente:** Elaboración propia basada en el Cuestionario de riesgos psicosociales Ministerio de trabajo (2018)

Tabla N°40: Plan de Intervención: Dimensión Influencia del líder

Dimensio nes	Objetiv os	Actividad es	Material es	Frecuen cia	Tiemp o de duraci ón	Métodos de verificac ión	Responsabl e
Influencia del líder	Crear escuela de líderes para fortalecer y potenciar habilidades de liderazgo impulsando una gestión incluyente y servicio de calidad orientado a la excelencia	Elaborar cronograma de capacitación a líderes comerciales sobre: Escucha activa Y empática, Comunicación asertiva, Inteligencia emocional Liderazgo positivo.	Computador	Anual	1 hora	Cronograma de capacitación	Coordinadores de Capacitación.
		Células de trabajo	Sala de capacitación Capacitador Computador Proyector Parlante Micrófono	2 veces por semana	1 hora	Registro de asistencia	Talento Humano Gerencias departamentales

**Fuente:** Elaboración propia basada en el Cuestionario de riesgos psicosociales Ministerio de trabajo (2018)

Tabla N°41: Plan de Intervención: Dimensión Falta de Cohesión

Dimensio nes	Objetivos	Actividades	Materiales	Frecuencia	Tiempo de duración	Métodos de verificación	Responsable
Falta de Cohesión	Desarrollar competencias de trabajo en equipo en los colaboradores para promover la motivación y convivencia laboral.	Llevar a cabo técnicas team Building a través de la cual los equipos se sometan a actividades que promuevan la cohesión	Sala de capacitación Capacitador Computador Proyector Parlante Micrófono	Semestral	1 hora	Registro de asistencia	Departamento de Capacitación

		y el trabajo grupal con el objetivo de generar confianza y un vínculo más estrecho entre compañeros e incentivar el desarrollo del pensamiento estratégico					
		Desarrollar, Convención comercial ADP donde todos los colaboradores del área puedan fortalecer la comunicación entre ellos y mejorar el ambiente laboral.	Capacitador Instalaciones externas Computador Parlante Micrófono	Anual	8horas	Registro de asistencia Fotografía	Talento Humano Gerencias departamentales

**Fuente:** Elaboración propia basada en el Cuestionario de riesgos psicosociales Ministerio de trabajo (2018)

## CONCLUSIONES

- A través de la encuesta se cumplió con los objetivos propuestos en la investigación.
- Se utilizó el cuestionario sociodemográfico para obtener la información básica del personal y se pudo constatar que de los 80 encuestados el 81% son mujeres y el 19% varones. El personal está entre las edades promedio de 30 a 21 años de edad y el máximo de 50 años.
- Los resultados de la investigación demuestran que el nivel de estrés se da en las dimensiones tecnología, falta de cohesión e influencia del liderazgo.
- Se propuso para reducir el estrés un plan de intervención como instrumento de uso general para el personal, a fin de mejorar la salud de los trabajadores y el manejo del estrés en la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Dentro de la toma de decisiones los directivos deben manejar perfiles empáticos, el manejo de valores institucionales que son resultado de una cultura institucional.
- Es importante establecer vínculos y relaciones interpersonales basadas en la responsabilidad, pero también en la efectividad mediante un buen trato basado en el respeto.
- Se recomienda utilizar técnicas de pausas activas que permitan al personal un tiempo de relax entre colaboradores dentro del horario laboral.
- Asimismo, la gerencia debe hacer seguimiento y tomar en cuenta los signos de alerta que puedan estar presentando los colaboradores una vez aplicados el plan para el manejo del estrés.

## BIBLIOGRAFÍA

- (OMS), O. M. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Ginebra: Ediciones de la OMS.
- Alarcón et al. (2018). Estrés y Burnout enfermedades de la vida actual. Estados Unidos: Biblioteca del congreso.
- Alarcón, M. e., Delgadillo Castillo, R., & Denis Rodriguez, E. (2018). Estrés y Burnout enfermedades de la vida actual. EEUU: BIBLIOTECA DEL CONGRESO.
- Alvarado, J. (2022). Afrontamiento al estrés y bienestar psicológico y personal de salud del sistema de atención móvil de urgencia (SAMU) que asisten a pacientes covid-19. Tacna: Unviversidad César Vallejo.
- Alvarado, J., & Morales, A. (2015). Plan de Estrategias para Reducción de Estrés Laboral: Intervención en una empresa de ventas. Quito: Universidad San Francisco.
- Álvarez, L., & César, E. (2018). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa cxomercial. Centro sur.
- Arias, R. (2022). Propuesta de intervención cognitiva conductual para reducir el estrés académico en estudiantes de bachillerato. Ambato-Ecuadoe: Pontificia universidad católica del Ecuador.
- Arias, W., Montes, I., & Masías, M. (2015). EL MODELO DEMANDA CONTROL DE KARASEK Y SU RELACIÓN CON LA CREATIVIDAD DOCENTE EN PROFESORES DE NIVEL PRIMARIO DE AREQUIPA. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- BAKKER, A.B. y DEMEROUTI, E. La teoría de las demandas y los recursos laborales. En Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 2013, vol. 29, no. 3, pp. 107-115. doi: 10.5093/tr2013a16

- Barrera, M. (2022). PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE ASSA. Ambato-Ecuador: Pontificia Universidad Católica de Ambato.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson.
- Bruges, D., López, D., & Socarrás, C. (2020). Stress en laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revistas Espacios*, 25.
- Brume, J. (2019). Estructura organizacional. Barranquilla: ITSA.
- Cabay, K., Noroña, D., & Vega, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Medica electronica*.
- Camargo., B. (2010). Estrés, síndrome general de adaptación o reaccion general de alarma. *Revista médica científica*.
- Cano, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dialnet*, 499-510.
- Cañarte, E. (2018). Incidencia del estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores del área administrativa perteneciente a la empresa Oleana. Quito: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.
- Ccapa, S., & Goyzueta, A. (2019). Implementación de un Programa de Intervención Para el Estrés Laboral en Operativos de Mantenimiento en Mina de la Empresa KAMFER SAC. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú.
- CHÁVEZ, M. D. (2017). Los estresores laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincia de Huara. Huara: Universidad Naciona "JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN".
- Floria, P. (2013). Control del éstres laboral. Madrid: Fundación confemetal.

- García, D. (2019). Sistematización desarrollada en la compañía Electrónica I+D S.A.S orientada al desarrollo de un programa de intervención enfocado en la disminución de estrés laboral. Antioquia: UNIMINUTO.
- González, A., Alaña , T., & Gonzaga, S. (2018). La Gestión Ambiental en la Competitividad de las Pymes del Ecuador. INNOVA Research Journal.
- Guerra, J. (2017). DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA ASESORES COMERCIALES. Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Guerrero, E. (1997). Salud estrés y factores psicológicos. Campo abierto.
- Gutiérrez, F. X. (2019). Programa de intervención para reducir el estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación san Francisco de Asis. Sullana: Universidad Nacional de Piura.
- Haro, M. (2020). Diseño de un plan de intervención para reducir el estrés laboral en el personal Operativo de "Telconet". Quito: Universidad Internacional SEK.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de investigación. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hilario, B. O. (2020). Tecnoestrés en docentes de la zona de Puente Piedra- Lima. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Hora, D. a. (7 de enero de 2022). Estrés laboral deja pérdidas de 1.6 millones al día en Ecuador. Hora.
- Larrea, J. M. (2018). Estrategia para el manejo del estrés laboral para mejorar el clima laboral del personal médico y administrativo del Hospital de Clínicas de La Paz. . Bolivia: Universidad Mayor San Andrés.
- López, J. (2021). Pensar el territorio desde los estudios organizacionales: conversaciones para el análisis organizacional en la dimensión espacial . Innovar.

- López, S. G. (2019). Estrés Laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turnos rotativo. Ambato: Universidad técnica de Ambato.
- Méndez, M. (2017). Los factores de riesgos psicosocial y su relación con el estrés laboral en el personal de la salud en un centro de atención ambulatorio del Distrito Metropolitano de Quito. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Mendoza, J. F. (2018). Importancia de los factores extrínsecos en la motivación de los trabajadores. Piura: Universidad de Pira.
- Minda, H. M., Rodríguez Álava, L. A., & Cobeña Ostaiza, K. G. (2019). Estres laboral en los docentes del circuito 03 del diastrito 13D11 de la zona 04 de educaciòn y estresores psicosociales prevalentes . Portoviejo: Universidad Técnica de Manabí. .
- MinSalud. (2018). Orientaciones para el trabajo con grupos de apoyos y grupos de ayuda mutua. Colombia.
- Molina, D. (23 de 3 de 2020,). Cielo laboral.com. Obtenido de [https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina\\_noticias\\_cielo\\_n3\\_2020.pdf](https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf)
- Mory, J. (2018). Gestión de recursos humanos del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico. Lima: Universidad César Vallejo.
- Motta, A., & Espejo, V. (2020). Plan de mejoramiento para reducir el estrés laboral en los empleados de los supermercados del barrio Suba Rincón. Bogota: Universidad de ciencias aplicadas y ambientales.
- Núñez, C., & Pérez, L. (2018). “Aplicación de un plan preventivo para reducir el estrés laboral en los trabajadores del área de servicios comerciales, en una empresa del sector eléctrico. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú.
- Orrego, M. S. (2017). Estrés laboral en el profesional de Enfermería, Hospital Arzobispo Loayza. Lima: Universidad César Vallejo.

- Paredes, M. (2013). COHESIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO Y CLIMA LABORAL PERCIBIDO POR LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS . Dialnet.
- Pereira, M. L. (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. Revista educación.
- Pinto, J. E. (2018). Metodología de la investigación social paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo,complementario. Colombia: Ediciones dela U.
- Recalde, E. M. (2018). PROPUESTA DE INTERVENCIÓN SOBRE EL ESTRÉS LABORAL EN UNA EMPRESAFARMACÉUTICA". Quito: Pontíficia Universidad Catolica de Ambato.
- Reyna, R. I. (2021). Programa de internención frente al estrés laboral en los colaboradores de una empresa financiera de Trujillo. Trujillo-Perú: Universidad Privada del Norte.
- Ríos, J. (2018). Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL. Moyobamba: Universidad César Vallejo.
- Rodríguez, R., & de Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y Seguridad del trabajo, 57.
- Rondón, E. (2018). Conocimiento Científico en la Investigación Postpositivista del Siglo XXI: De lo Externo a lo Interno del Ser. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
- Salanova et al. (2013). Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial. España: CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO.
- Salanova, M., Lorens, S., & Cifre, E. (2013). Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial. España: CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO.

- Sanmartin, J. (2018). Evaluación de los niveles de estrés laboral y propuesta de intervención para los servidores del Ministerio de Educación. Quito -Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Santisteban, C. (2021). Programa de intervención para Reducir el Estrés laboral en Docentes de las Instituciones Educativas: Una Revisión Sistemática. Trujillo-Perú: Universidad César Vallejo.
- Serrano, P., & Vasquez, E. (2019). Estrés laboral y los estilos de afrontamiento en los trabajadores del aeropuerto Mariscal Sucre. Cuenca-Ecuador: Universidad de Azuay.
- Soto, S. L., & Guarín Becerra, O. (2019). Relación entre estilos de liderazgo, carga mental y estrés laboral en docentes de un colegio de Manizales en el 2019. Manizales: Universidad de Manizales.
- Suárez, R., Campos, L., Jenny, V., & Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. Revista electrónica de conocimientos, saberes y prácticas.
- Sumba, R., & Moreno, P. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. Dialnet, 234-261.
- Tinto, J. (2013). Realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizada para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país. Redalyc, 135-173.
- Uracahua, D. (2017). Aplicación de un programa de intervención para disminuir el estrés laboral en enfermeras de centros quirúrgicos. Clínica San Juan de Dios. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Valera, S. (2023). Psicología ambiental. CRAI.

Vélez, J. (2018). Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS. Guayaquil: Universidad católica de Santiago de Guayaquil.

## ANEXOS

### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ALMACENES DE PRATI

**COOPERACIÓN:** Su ayuda es muy importante. Se le garantiza que la información se mantiene en forma confidencial y solo será usada para propósitos académicos.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, llene este cuestionario tan preciso como sea posible. No deje espacios en blanco y siga las instrucciones para cada pregunta. La encuesta durará alrededor de 15 minutos.

**1 = Nunca**

**2 = Raras veces**

**3 = Ocasionalmente**

**4 = Algunas veces**

**5 = Frecuentemente**

**6 = Generalmente**

**7 = Siempre**

	Preguntas	Escala						
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y la misión me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							

1 1	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?								
1 2	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?								
1 3	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?								
1 4	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?								
1 5	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?								
1 6	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?								
1 7	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?								
1 8	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?								
1 9	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?								
2 0	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?								
2 1	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?								
2 2	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?								
2 3	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?								
2 4	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?								
2 5	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?								