



# UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE

## URACCAN CUR NUEVA GUINEA

### Informe final

Estrés laboral en el personal de empresas privadas de Nueva Guinea,

I semestre del año 2024

Para optar al título de Licenciatura en Administración de Empresas con Mención en  
Desarrollo Empresarial Alternativo

#### **Autores:**

Br. Ana Aurora Rivas García

Ing. Oscar Eduardo Morales Serrano

#### **Tutora:**

MSs. Josefina Leonor Connolly Salazar

Nueva Guinea, RACCS, Nicaragua, Agosto 2024



**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS  
DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE  
URACCAN CUR NUEVA GUINEA**

**Informe final**

Estrés laboral en el personal de empresas privadas de Nueva Guinea, I  
semestre del año 2024

Para optar al título de Licenciatura en Administración de Empresas con Mención en  
Desarrollo Empresarial Alternativo

**Autores:**

Br. Ana Aurora Rivas García

Ing. Oscar Eduardo Morales Serrano

**Tutora:**

MSs. Josefina Leonor Connolly Salazar

Nueva Guinea, RACCS, Nicaragua, Agosto 2024

Sobretodas las cosas, dedico este trabajo al Dios Trino que ha sido el dador de absolutamente todo para llevar a cabo este logro en todas sus formas, por su misericordia, dones y favores recibidos durante todo este proceso de altas y bajas.

En segundo lugar dedico todo este esfuerzo a mi familia (mi papá Tomás Rivas, mi mamá Zenayda García, mi Alondrita y mis abuelitas) que son esa joya que quiero cuidar siempre y ese motor que me da fuerzas a diario para dar lo mejor como nieta, hija y hermana.

De igual manera dedico este estudio a las amistades que apoyaron incondicionalmente cada una de las peticiones para llevar a cabo la realización de esta investigación, a quienes sacaron risas e hicieron más llevadera esta carga, también a quienes con sus consejos profesionales y morales aportaron un grano de arena.

Ana Aurora Rivas García.

A Dios por darme la oportunidad de alcanzar una nueva meta en mi vida.

A mi familia, hija y esposa que siempre ha estado aquí para apoyarme a lo largo de mi vida y estar presente en cada uno de mis proyectos.

A los docentes de mi querida universidad por estar cada día impartiendo sus clases con mucho amor y dedicación en busca de transmitir sus conocimientos para crear nuevos profesionales capaces de poder trabajar en cualquier institución o empresa para poder ser un progreso en la sociedad.

A mi casa de estudio URACCAN CUR Nueva Guinea, pues gracias a ella voy alcanzando un peldaño más en mi vida con ética y educación.

Oscar Eduardo Morales Serrano.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco al Señor Dios Todopoderoso por sus dones recibidos para poder llevar a cabo este proceso complejo y largo, pero de muchos aprendizajes positivos. A mi familia en segundo lugar, que sacrificaron tiempo de calidad en familia por apoyarme en este camino y por sus oraciones.

Agradezco a los maestros que dispusieron de tiempo y sus conocimientos para así desarrollar un trabajo de calidad. Agradezco a nuestra tutora MSs Josefina Leonor Connolly Salazar que ha sido una figura acogedora e incondicional como persona y profesional a través de su apoyo en todo momento de esta investigación.

A la universidad URACCAN CUR Nueva Guinea, gracias por brindar los medios y recursos necesarios, siempre a disposición de los estudiantes.

Por último, agradezco a cada uno de los participantes que con un sí firme, decidieron brindar su tiempo para ser parte importante de este proceso. Asimismo a mi compañero de investigación Oscar Morales que ha sido de gran ayuda para lograr cumplir esta meta de la mejor manera, también a los demás compañeros de clases y amigos por sus buenos deseos y ánimos.

Ana Aurora Rivas García

Primeramente le doy gracias a Dios por darme la vida, las fuerzas y la sabiduría para luchar y llegar hasta este momento de culminar mi segunda carrera y seguir escalando cada día a pesar de todas las dificultades a lo largo de este camino.

También le doy gracias a mi esposa Concepción Del Socorro Urbina Dávila por apoyarme en cada momento y circunstancias de mi vida para no rendirme y poder terminar esta nueva etapa.

A mis compañeros de clase porque juntos hemos luchado, hemos pasado dificultades, pero dándonos apoyo entre sí para no dejarnos rendir y seguir adelante, así mismo a mis docentes que a lo largo de estos 5 años nos han compartido con amor y cariño todo sus conocimientos para ser hombres y mujeres de bien.

Oscar Eduardo Morales Serrano.

# Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	OBJETIVOS.....	2
2.1.	General .....	2
2.2.	Específicos .....	2
III.	MARCO TEÓRICO.....	3
3.1.	Aspectos generales .....	3
3.1.1.	Concepto de empresa privada .....	3
3.1.2.	Concepto de estrés .....	3
3.1.3.	Origen del estrés laboral en la historia .....	3
3.2.	Tipos de estrés laboral.....	4
3.3.	Causas del estrés laboral .....	6
3.4.	Factores que determinan el estado de estrés laboral .....	7
3.4.1.	Desencadenantes del estrés laboral en los individuos .....	8
3.5.	Manifestaciones conductuales del estrés en el personal administrativo.....	9
3.5.1.	Teoría X y Y de Douglas McGregor .....	9
3.6.	Manifestaciones clínicas del estrés laboral.....	11
3.6.1.	Síndrome del Burnout .....	13
3.6.2.	Síndrome del Boreout .....	14
3.7.	Prevención y gestión del estrés laboral.....	15
IV.	METODOLOGÍA Y MATERIALES .....	19
4.1.	Ubicación del estudio .....	19
4.2.	Enfoque de la investigación.....	19
4.3.	Tipo de estudio.....	19
4.4.	Lugares y grupos de selección .....	20
4.5.	Unidad de análisis .....	20
4.6.	Descriptores .....	20
4.7.	Criterios de selección y exclusión.....	22
4.8.	Fuentes de información.....	22
4.9.	Técnicas e instrumentos .....	23
4.10.	Procesamiento y análisis de datos e información.....	23
4.11.	Medios y materiales.....	24
4.12.	Aspectos éticos.....	24

4.13. Validación de instrumentos y datos.....	24
4.14. Delimitación y limitaciones del estudio.....	24
<b>V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>26</b>
5.1. Causas del estrés laboral en entidades privadas de Nueva Guinea.....	26
5.2. Comportamiento y manifestaciones de las personas bajo estrés laboral en entidades privadas.....	28
5.3. Medidas desarrolladas por los empleadores para atender el estrés laboral en el personal de la empresa.....	33
5.4. Sugerencias para disminuir el efecto del estrés laboral en las empresas privadas	
35	
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>39</b>
<b>VIII. REFERENCIAS .....</b>	<b>40</b>
<b>IX. ANEXOS.....</b>	<b>44</b>

## I. INTRODUCCIÓN

Nueva Guinea es una ciudad en auge, que ha traído consigo el surgimiento de nuevas empresas que demandan recursos humanos, sin embargo, situaciones como la migración ha generado una disminución de personal que conlleva a una sobrecarga y estrés laboral; esto representa una de las afectaciones mas comunes en el mundo profesional.

El origen del tema, se remonta a los años 1926, donde el estudiante de medicina Hans Sely realizó ciertos análisis en pacientes que presentaban síntomas como agotamiento, astenia, falta de apetito y bajo peso; a estas sintomatologías le nombró *síndrome de estar enfermo*. Tiempo después profundizó su estudio con ratas de laboratorio, encontrando un aumento en hormonas suprarrenales ante presión por factores sociales externos, esta vez lo llamó estrés biológico; con el pasar del tiempo, médicos psicólogos se adentraron más en el estudio hasta definirlo como lo que hoy conocemos “Estrés laboral” (Buitrago et al., 2021)

Se hace énfasis en las empresas privadas puesto que en este sector, los talentos humanos son sometidos a mayores niveles de exigencias y metas, lo que desencadena episodios de sintomatologías físicas y emocionales; generando consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y un déficit para la empresa con una baja productividad en los deberes del día a día por parte del personal.

Si bien es cierto que los colaboradores gozan de buenas condiciones laborales y económicas, la falta de planificación y organización conlleva a desatender su bienestar físico y emocional, perjudicando el desempeño laboral.

Este estudio pretende resaltar el impacto con que se manifiestan los agentes estresantes que sobrellevan todos los que trabajan en una empresa, siendo esta una realidad que algunas organizaciones minimizan en cuanto a la inestabilidad entre exigencia y capacidad de recursos frente a las reacciones psicológicas, tanto mentales como conductuales, priorizando por encima de estos aspectos, el cumplimiento de sus propios intereses como empresa.

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1. General**

- 2.1.1 Valorar los efectos del estrés laboral en el personal de las entidades privadas de Nueva Guinea, en el primer semestre de 2024.

### **2.2 Específicos**

- 2.2.1 Identificar las causas del estrés laboral en entidades privadas de Nueva Guinea en el primer semestre del año 2024.
- 2.2.2 Describir el comportamiento de las personas bajo estrés laboral en entidades privadas.
- 2.2.3 Explicar las medidas desarrolladas por los empleadores para atender el estrés laboral en el personal de la empresa.
- 2.2.4 Presentar sugerencias propuestas para disminuir el efecto del estrés laboral en empresas privadas.

### **III. MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se abordan los aspectos teóricos de este estudio que permitan comparar, analizar y sustentar los resultados encontrados en esta investigación.

#### **3.1. Aspectos generales**

##### **3.1.1. Concepto de empresa privada**

De acuerdo con Chávez (2024):

Una empresa privada es una organización cuya aportación de capital proviene principalmente de accionistas, inversores privados o propietarios. Por tanto, la dirección y gestión de esta empresa corre a cargo de una persona o institución que no forma parte del gobierno. Siendo de carácter privado, este tipo de empresas buscan generalmente un beneficio económico, por lo que son erigidas como entidades con fines de lucro. (párr. 1)

##### **3.1.2. Concepto de estrés**

Según Hoyo (2018):

El estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. (p. 6)

##### **3.1.3. Origen del estrés laboral en la historia**

Para esto, Sánchez (2010) nos expone lo siguiente acerca de este estudio, afirmando que:

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la

universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la fundación Rockefeller se trasladó a la universidad John Hopkins en Baltimore EE.UU. para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la escuela de medicina de la universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. (p. 55)

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

### **3.2. Tipos de estrés laboral**

En cuanto a este apartado del tema en estudio, Ortiz (2020) nos menciona los tipos de estrés que se presentan en el contexto laboral, por ello se muestran los siguientes:

#### **a) Estrés laboral episódico:**

Es un episodio breve y esporádico, generalmente con un causante claro que cuando desaparece, desaparece el estrés. Por ejemplo, la cercanía de la entrega de un proyecto importante, durante un proceso para un ascenso, etc.

Sus efectos suelen ser moderados y una vez superada la situación los efectos desaparecen.

**b) Estrés laboral crónico:**

Este estrés es peligroso porque afecta a la persona durante mucho tiempo y este se va acumulando. Se produce a causa de una exposición prolongada a distintos factores que tienen lugar en el entorno laboral y que generan estrés en situaciones como un mal ambiente de trabajo, la inestabilidad laboral, etc. Al tratarse de una situación prolongada en el tiempo sus consecuencias tanto a nivel físico como mental pueden ser graves a medio y a largo plazo.

**c) Estrés positivo:**

Se considera con este nombre a ese ligero nivel de estrés que generan situaciones como un reto laboral. Por ejemplo, en el inicio de un proyecto en la que la persona se mantiene especialmente en alerta. El límite en afrontar esta situación como un momento positivo y de crecimiento o dejarse sobrepasar depende de distintos factores. Encontrar la motivación para incrementar sus propias capacidades ayudará que este siga siendo un estrés positivo.

**d) Estrés negativo:**

Este estrés puede llegar a ser muy negativo porque no termina al terminar el horario de trabajo, ya que este se carga durante todo el día afectando la vida personal del empleado. El estrés laboral negativo afecta emocionalmente y puede ser muy dañino y complejo, y es el que tiene lugar cuando hay mala relación con un compañero superior y discusiones continuas. Este puede llegar

a afectar al individuo de tal manera que incluso en periodos vacacionales o de descanso se sufre. (p. 3)

### **3.3. Causas del estrés laboral**

Rodríguez (2020) explica que:

Un entorno laboral hostil, la mala definición de los roles en la organización y jefes demasiado punitivos o desinteresados por el bienestar emocional de sus trabajadores son algunas de las causas que desencadenan el estrés laboral, entre ellos:

- Entorno laboral hostil

Cuando los roles de los empleados no están bien definidos o acordes a sus capacidades, empieza a haber fricciones entre los compañeros por el desgaste del trabajador, ya que el proceso de trabajo no se cumple como debe ser.

- Mala definición de los roles en la organización

En esta situación las funciones que realiza el empleado no están acorde con sus capacidades o, en otros casos, están sobre calificadas y él siente que son pocas las actividades que realiza. Esto ocasiona desánimo en el empleado, poco reconocimiento y un desinterés por su empleo.

- Jefes desinteresados por sus empleados

Estas actitudes por parte de los jefes desencadena en un desequilibrio entre las capacidades de los empleados o hay una sobre exigencia que los hace no cumplir con la demanda. (párr. 2)

### **3.4. Factores que determinan el estado de estrés laboral**

El Instituto Nacional de Salud Pública de México citando a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) define que:

El estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. Por ejemplo, puede sentir tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardiaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros síntomas.

De forma específica, algunos estudios han hallado que altas exigencias laborales dan como resultado siete veces mayor riesgo de agotamiento emocional; poco apoyo de los compañeros, dos veces mayor riesgo de problemas en espalda, cuello y hombros; bajo control del trabajo, dos veces mayor riesgo de mortalidad cardiovascular y, mucha tensión puede producir tres veces mayor riesgo de morbilidad por hipertensión.

Los riesgos directos del estrés laboral para la salud han sido relacionados con cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos músculo-esqueléticos como lumbalgias. Recientemente un estudio de la Academia Americana de Neurología halló una relación que las personas con trabajos demandantes y poco control sobre ellos tienen 58% más probabilidades de sufrir una isquemia y 22% más de hemorragia cerebral.

Aún más, la prolongación del estrés por el trabajo puede generar trastornos en la salud mental del empleado, como el "burnout" o desgaste emocional, afectando el desempeño laboral o causando actitudes poco saludables como el consumo de alcohol, tabaco y drogas, e incluso en casos extremos acciones fatales, motivadas además por un contexto adverso interno y externo. (párr. 2)

### **3.4.1. Desencadenantes del estrés laboral en los individuos**

El Instituto Nacional de Salud Pública de México (2020) en su artículo Los riesgos del estrés laboral para la salud expone ciertas causas según el espacio o situación como las siguientes:

- Trabajo a ritmo rápido, presión de tiempo
- Falta de control (del ritmo de trabajo, pero también relacionada con riesgos físicos)
- Baja participación en las decisiones
- Poco apoyo de colegas o supervisores
- Pobre desarrollo de carrera
- Inseguridad laboral
- Muchas horas de trabajo
- Salarios bajos
- Acoso sexual o psicológico
- Relación Hogar-Trabajo
- Conflicto de papeles y responsabilidades, particularmente para las mujeres
- El hogar es el lugar de trabajo

- La familia está expuesta a los riesgos ocupacionales
- Violencia doméstica, ataque físico, peligro de violación sexual
- Dificultades en la logística de la vida diaria
- Competitiva, hostil
- Falta de confianza en sí mismo
- El doble papel que deben jugar tanto en el hogar como en el trabajo y la dificultad para balancear estos papeles.
- Los papeles sociales de género y la necesidad de un papel independiente contra de la necesidad de conformarse a las expectativas sociales,
- El acoso sexual en el trabajo, que es principalmente dirigido a la mujer
- La discriminación de género que se traduce en menores ingresos y mayores exigencias y requisitos ocupacionales. (párr. 10)

Si bien la mayoría de estos riesgos asociados con el estrés laboral se presenta indistintamente entre hombre y mujeres, ellas experimentan con mayor frecuencia el estrés debido a la suma de otros factores asociados a la inequidad de género, de acuerdo con la OMS.

### **3.5. Manifestaciones conductuales del estrés en el personal administrativo**

#### **3.5.1. Teoría X y Y de Douglas McGregor**

Arcia et al., (2016) aborda sobre esta teoría afirmando que:

Ha sido usada en el Sistema de administración de recursos humanos, el comportamiento organizacional, la comunicación organizacional y el desarrollo organizacional. En ella se describen dos modelos contrastantes de motivación

basada en la fuerza laboral. Representan dos visiones distintas del trabajo y las formas de dirección.

La teoría X: lleva implícitos los supuestos del modelo de F. W. Taylor, y presupone que el trabajador es pesimista, estático, rígido y con aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. El directivo piensa que, por término medio, los trabajadores son poco ambiciosos, buscan la seguridad, prefieren evitar responsabilidades, y necesitan ser dirigidos. Y considera que para alcanzar los objetivos de la empresa, él debe presionar, controlar, dirigir, amenazar con castigos y recompensar económica, también se considera necesario contar con una estructura jerárquica en la que cada nivel cuente con un supervisor que este al pendiente de los subordinados. Si las metas de la organización son dadas a conocer se supone que por la teoría X la fuerza laboral cooperen tendrá que usarse cierta coerción y amenazas, el ambiente laboral es altamente supervisado, carente de confianza y punitivo. En la teoría X la persona al mando tiende a creer que todo siempre es culpa de alguien, que todos los empleados solo piensan en sí mismos y no como en un todo dentro de la organización y normalmente la persona al mando siente que el único propósito del trabajador es la obtención de dinero sin comprometerse con la empresa.

La teoría Y: por el contrario, se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa. A los trabajadores se les considera personas optimistas, dinámicas y flexibles. Se cree que los trabajadores disfrutan su trabajo físico y mental, actuando como si fuera un juego o mejor

dicho como algo que se disfruta para ellos. Los trabajadores también poseen la habilidad para resolver cualquier tipo de problema que se dé, de una manera creativa, pero este tipo de talento es desaprovechado en muchas de las organizaciones al dar estas las normas, reglas y restricciones de cómo trabajar dejando al trabajador sin libertad.

La teoría Y está basada en que la persona que se encuentre al mando cree que dando las condiciones apropiadas para trabajar la mayoría de las personas trabajaran bien y tendrán un buen desempeño. También creen que la satisfacción que deja el realizar bien un trabajo ya sea mental o por el uso de fuerza, es un factor de motivación muy importante. (párr. 44)

### **3.6. Manifestaciones clínicas del estrés laboral**

Para entender un poco más sobre los aspectos en que se presenta el estrés para un colaborador, Arcia et al., (2016), expone que el estrés es uno de los estados más comunes y dañinos para el organismo ya que provoca diferentes alteraciones, por ende, se puede manifestar a:

#### **a) Nivel físico**

Incluye aquellas alteraciones que se manifiestan en el cuerpo del individuo, tales como: opresión en el pecho, calambres o pirosis estomacal, sudor en las palmas de las manos, palpitaciones, dificultad para tragar o para respirar, sequedad en la boca, temblor corporal, manos y pies fríos, tensión muscular, falta o aumento de apetito, diarrea o estreñimiento y fatiga.

#### **b) Nivel emocional o psicológico**

Es este aspecto pueden ser claras algunas alteraciones a nivel interno, lo cual desata una serie de síntomas que pueden causar cierta inestabilidad en la

persona, entre ellas se pueden presentar: Inquietud, ansiedad, temor o angustia; deseos de llorar y/o un nudo en la garganta; irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada; deseos de gritar, golpear o insultar; miedo o pánico, que si llega a ser muy intenso puede llevar a sentirse "paralizado"; preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar nuestro pensamiento; pensamiento catastrófico; la necesidad de que "algo" suceda, para que se acabe la "espera"; la sensación de que la situación nos supera; dificultad para tomar decisiones; dificultad para concentrarse; disminución de la memoria; lentitud de pensamiento; cambios de humor constantes y depresión.

### c) Nivel de conducta

Cuando estamos estresados o tensos nuestra conducta se altera, a veces sin que nos demos cuenta de ello y estas alteraciones pueden evidenciarse en: inquietud psicomotriz, risa nerviosa, rechinar los dientes, tics nerviosos, problemas sexuales, bulimia o anorexia, beber o fumar con mayor frecuencia, dormir en exceso o sufrir de insomnio.

Todas estas manifestaciones están conectadas y controladas por las alteraciones que sufre el organismo internamente, estas alteraciones vienen dadas por los cambios químicos que se dan a nivel del sistema nervioso por tanto es importante entender cómo reacciona el cuerpo ante una situación de estrés. (p. 18)

### **3.6.1. Síndrome del Burnout**

Lexus Editores (2015) describieron esta problemática consecuente del estrés, a lo cual afirmaron que:

El síndrome del burnout es responsable por la desmotivación que sufren, por ejemplo, los profesionales de la salud, como los enfermeros o médicos. Esto sugiere la posibilidad de que este síndrome esté implicado en las elevadas tasas de ausencia laboral que presentan estos profesionales. Síndrome asociado con el mundo del trabajo, lleva una persona a adoptar un comportamiento agresivo e irritable, conduciendo al agotamiento profundo. Este agotamiento emocional y físico, afecta principalmente a las personas cuyos trabajos consisten en la ayuda o el contacto con otras personas. Sufre una reacción excesiva y absurda a la tensión emocional crónica, generada a partir del contacto directo, excesivo y estresante con el trabajo. El burnout tiene como consecuencia la pérdida de interés con la relación laboral.

Aquí están algunos de los supuestos que pueden provocar o agravar el síndrome:

- Imposibilidad práctica para dar una respuesta considerada óptima a la carga de trabajo.
- Demanda excesiva por lo gerentes de responsabilidades sobre el resultado de los trabajos cuyo resultado final no puede ser controlado por el individuo.
- Falta de reconocimiento y estímulos por las personas que componen la organización, y el trato poco justo por los supervisores.

- Situaciones que combinan la falta de comunicación de la organización y los conflictos personales entre colegas.
  - Externalidades como la crisis económica, la inestabilidad política y las demandas y presiones familiares y sociales del entorno físico del lugar de trabajo desfavorable, como la iluminación, temperatura e higiene.
- (p.9)

### **3.6.2. Síndrome del Boreout**

En cuanto a esta conceptualización, Cabrera (2014) explica que:

El Síndrome de Boreout es un nuevo síndrome laboral –aunque todavía no hay suficiente documentación científica- que cada vez afecta a un mayor número de trabajadores, y que tiene como consecuencias la depresión y falta de autoestima. Fue descrito por primera vez en marzo del 2007, en un libro publicado por los suizos Phillip Rothlin y Peter Werder 1 titulado “El nuevo síndrome laboral: Boreout”, quienes sostienen que el Boreout consiste en tres elementos: Aburrimiento, Desinterés e Infraexigencia, que se entrelazan sensiblemente de manera interdependiente.

Un trabajador portador de Síndrome de Boreout se podría caracterizar como un trabajador con malestar consigo mismo, al comprobar que su esfuerzo no sirve de mucho, ni a nivel económico, ni tampoco le sirve para promocionarse a nivel laboral, además que en lo personal, se siente frustrado porque tiene que repetir todos los días las mismas tareas que encuentra “sin sentido”, todo esto dibuja un trabajador aburrido, desinteresado e infraexigido, es decir, portador de Síndrome de Boreout. (p. 260)

### **3.7. Prevención y gestión del estrés laboral**

A nivel social es importante facilitar un clima social sensible a las posibles repercusiones del estrés laboral y a la necesidad de conciliación entre trabajo y familia. Por ello, Iniesta (2016), menciona que:

Es de suma importancia producir climas normativos que estimulen a las empresas y organizaciones a velar por la salud de los trabajadores y generar climas laborales positivos con niveles de estrés tolerable es una tarea primordial.

Las empresas deben contar con programas preventivos de detección y manejo del estrés laboral y de sus consecuencias. La detección del estrés laboral debe llevar a la acción empresarial. Replantear la presencia de elementos de la prevención primaria previamente comentada, especialmente en cuanto al diseño de puesto de trabajo y la forma de hacer.

La intervención de la organización comprende distintas acciones. La primera es disminuir los excesos y sobrecargas laborales, especialmente cuando recaen sobre 50 unos más que otros. Esto lleva con frecuencia a reorganizar las tareas de forma que se facilite la toma de decisiones y la creatividad de los trabajadores. Por supuesto, se ha de poner especial énfasis en la comunicación, eficaz, fiable y multidireccional, además del cuidado del medio de trabajo, especialmente en lo que atañe a condiciones ambientales, ergonómicas y de seguridad.

Resulta, asimismo, de gran interés la actuación sobre el trabajador dotándole de herramientas eficaces para la gestión del estrés laboral. Además de los

buenos hábitos y las estrategias generales, es fundamental la formación específica sobre el estrés laboral y sus posibles consecuencias. Aprender a detectar cuándo la demanda se vuelve excesiva y se desliza hacia el estrés laboral es la herramienta básica y fundamental.

Especialmente útil resultan como trabajador y como persona las estrategias de gestión del tiempo. Es necesario entender que existe un tiempo para cada cosa y una cosa para cada tiempo. Hay que calcular el tiempo necesario para la tarea, dividirla en subtareas y aplicarse en orden a su ejecución: “lo previo es primero y lo posterior, después”. Si es posible formar parte de un equipo es conveniente distribuir y aceptar las tareas que correspondan, saber delegar y aceptar.

Agrupar las tareas por herramientas necesarias nos permite ahorrar tiempo. Juntar las llamadas telefónicas, la lectura y la respuesta del correo electrónico, las tareas de lectura de documentos y la concentración. No permitir distracciones no deseadas nos ayuda a mantenernos en la tarea y ser más eficaces. La tecnología permite ahorrar tiempo, pero si no la sabemos utilizar adecuadamente se convierte en un elemento de distracción.

Priorizar las tareas, así como establecer unos objetivos realistas y alcanzables, ayuda a disminuir el estrés laboral. No empeñarse en deseos irrealizables permite mantenerse en la realidad. Cuando los objetivos son concretos, específicos y mensurables, podemos establecer planes de actuación, decir si nos acercamos o nos alejamos de ellos y secuenciarlos de forma adecuada en el tiempo.

Las técnicas de relajación permiten disminuir la vivencia de estrés y sus efectos nocivos. Existen distintas formas, técnicas y terapias de relajación que habrá que elegir en función del paciente y del momento en el que se encuentre. Desde la técnica clásica de Jacobson de relajación progresiva y sus variantes, las técnicas de respiración, de visualización, el entrenamiento autógeno, el biofeedback, la meditación y los estados de concentración plena o mindfulness permiten mejorar la sensación de malestar e incomodidad. (p. 49)

Por otra parte, algunos tips saludables para su prevención se resumen en 14, mismos que abarcan las distintas manifestaciones mencionadas en el ítem 3.6, que son los más esenciales en la estabilidad de un colaborador.

**1) Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal**

**a) Campo biológico**

- Alimentación adecuada
- Dormir y descansar
- Cuidar el cuerpo
- Relajación
- Control de hábitos tóxicos
- Practicar deporte

**b) Campo psicológico**

- Controlar la forma de pensar. Reestructuración cognitiva
- Comunicación interna (autolenguaje) positiva
- Desarrollar hobbies. Aprender a hacer cosas distintas
- Desconectar por dentro y por fuera
- Sentido del humor

- Dar sentido a lo que se hace
- Gestionar adecuadamente el tiempo

**c) Campo social**

- Participar de actividades comunitarias
- Socialización
- Comunicación asertiva

**2) Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito organizacional**

- Selección adecuada de los trabajadores
- Diseño adecuado de los puestos de trabajo
- Promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores
- Promover la socialización de los miembros de la empresa
- Programas de conciliación familiar
- Practicar el respeto personal
- Compartir valores institucionales
- Cuidar el medio físico de trabajo
- Comunicar de forma efectiva
- Plan de gestión del absentismo
- Plan de prevención del estrés
- Plan de detección y gestión del burn-out
- Plan de detección y actuación frente al mobbing. (p. 47)

## **IV. METODOLOGÍA Y MATERIALES**

### **4.1 Ubicación del estudio**

El estudio de la presente investigación se realizó en el área urbana de Nueva Guinea, RACCS específicamente en empresas privadas de la ciudad.

### **4.2. Enfoque de la investigación**

Se llevó a cabo el estudio bajo el enfoque predominantemente cualitativo para obtener información más amplia y completa, por lo cual se aplicó el instrumento de entrevista con mayor profundidad.

Para entender un poco más este enfoque, Guerrero (2016) nos dice que:

La Investigación Cualitativa o metodología Cualitativa es un método de investigación que se utiliza principalmente en las Ciencias Sociales. Se desarrolla a través de metodologías basadas en principios teóricos como la fenomenología que según la Filosofía Contemporánea es la práctica que aspira al conocimiento estricto de los fenómenos, que son simplemente las cosas tal y como se muestran y ofrecen a la conciencia.

Los Investigadores Cualitativos tienen como objetivo principal hacer comprensible los hechos. Tradicionalmente se ha creído que la Investigación Cualitativa es una contraparte de la investigación Cuantitativa, cuando en realidad las dos se complementan si el investigador puede establecer desde un principio de su investigación los objetivos de la misma. (p. 1)

### **4.3. Tipo de estudio**

Esta investigación es descriptiva de corte transversal, porque se analizó el comportamiento del estrés laboral en el personal de las empresas privadas de Nueva Guinea. El estudio es de corte transversal porque se toma un espacio de tiempo específico.

De acuerdo a Hernández et al., (2014)

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características, y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. (p. 92)

#### **4.4. Lugares y grupos de selección**

Para la obtención de datos, se determinó como población a 5 empresas privadas de Nueva Guinea como son: LAFISE BANCENTRO, las financieras FUNDESER, FAMA, FDL y COOPEFACSA. Todas estas empresas son sometidas a altos niveles de cumplimiento y metas, las cuales fueron escogidas por conveniencia, considerando que estas empresas nos facilitaron en brindar información.

Para poder seleccionar estas empresas, se tomó en cuenta el vínculo propio con algunas de las personas que son parte de estas organizaciones y así poder aplicar sin problema los instrumentos gracias a la amistad de por medio, fuera del campo laboral.

Se tomó en cuenta a 3 individuos por empresa, las cuales fueron personas voluntarias y que se encontraron más accesibles para realizar dicha entrevista.

#### **4.5. Unidad de análisis**

Dentro de las 15 personas participantes, se dividió la aplicación de entrevistas entre los 5 gerentes de las empresas ya mencionadas y las 10 restantes entre áreas de crédito o talento humano.

#### **4.6. Descriptores**

**Tabla 1. Descriptores por objetivo**

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Descriptor</b>	<b>Dimensiones del descriptor</b>	<b>Método y técnicas</b>

Identificar las causas del estrés laboral en entidades privadas de Nueva Guinea	Factores internos y externos que interfieran en el desarrollo profesional del trabajador	Presión en el trabajo Inseguridad laboral Horas de trabajo prolongadas Salarios bajos Altas metas y evaluaciones institucionales Ambiente laboral tenso Factores externos (familiares, sociales, personales)	Entrevista Test de medición de estrés laboral
Describir el comportamiento de las personas bajo estrés laboral en entidades privadas	Sintomatologías del individuo a raíz del nivel de estrés que presente  Valoración de la frecuencia de estrés en la rutina del trabajador  Afectaciones emocionales, profesionales y personales del estrés en el individuo	Irritación Frustración Falta de concentración Descontrol alimenticio Desánimo Aislamiento social	Guía de observación Test de medición de estrés laboral

Explicar medidas tomadas por los empleadores	Actividades organizativas para la superación de la empresa y el desarrollo emocional del personal  Propuestas de los participantes para el manejo del estrés como empresa	Tomar un descanso  Establecer metas razonables  Trabajo en equipo  Incentivos  Capacitación y acompañamiento para el manejo del estrés	Entrevista
--	---	--	------------

#### 4.7. Criterios de selección y exclusión

##### Inclusión

- ✓ Ser trabajador activo de una empresa privada
- ✓ Al menos tener 6 meses de activo en la empresa
- ✓ Persona expresiva y con deseos de ser parte del estudio
- ✓ Que esté presente el día que se aplique el instrumento

Exclusión: se exceptúan las organizaciones que no estén accesibles a brindar algún tipo de información o aquellas que no representen una mayor relevancia para nuestro estudio.

#### 4.8. Fuentes de información

La información principal fue recopilada por medio de los instrumentos a los participantes del estudio. Las fuentes secundarias fueron los diferentes medios de información digital y físico tales como: libros de administración y salud mental, artículos de revista, páginas web y monografías realizadas por estudiantes egresados de universidad CUR URACCAN.

#### **4.9. Técnicas e instrumentos**

Las técnicas utilizadas fueron la entrevista, observación directa al participante y test para medición del nivel de estrés.

Para aplicar estas técnicas se utilizaron la guía de entrevista semi estructurada, la guía de observación y el test digital para medir niveles de estrés laboral como instrumentos de recopilación de datos.

La entrevista se estructuró para aplicarse a dos distintas fuentes dentro de la muestra, 5 entrevistas estaban dirigidas al jefe inmediato o gerente de la empresa y 10 entrevistas dirigidas a los trabajadores internos presencialmente.

La guía de observación fue aplicada por igual a todos los participantes de manera presencial, así como el test para medir los niveles de estrés laboral a todos los participantes, usando la herramienta de Typeform para el llenado de este instrumento, optimizando la obtención de datos estadísticos en este estudio.

#### **4.10. Procesamiento y análisis de datos e información**

La aplicación de los 3 instrumentos fueron realizados en las 5 empresas mencionadas del punto 4.4 durante la última semana del mes de febrero, temporada de cierre de mes y donde plorifera más el estrés en el personal. Se visitaron a los participantes en horas de la tarde, pues en su mayoría, los individuos eran gestores de crédito y regresaban a sus oficinas un par de horas antes a la salida.

Una vez aplicados los instrumentos, se usaron distintas herramientas que facilitaron el ordenamiento de la información.

Para el caso de las entrevistas, se elaboró una matriz estructurada con cada una de las respuestas para poder plasmar el análisis dentro de este estudio. En cuanto al análisis de las respuestas del test de estrés laboral, la plataforma Typeform arroja datos estadísticos a manera de resumen por cada pregunta, tomando estos datos para su debido análisis parcialmente cuantitativo. Por último, el instrumento de guía de observación fue un complemento visual para corroborar el comportamiento de cada participante, proceso que no requiere una herramienta externa para analizar estos resultados.

#### **4.11. Medios y materiales**

- Computadoras con acceso a internet para la búsqueda y procesamiento de información.
- Dispositivos móviles que facilitaran la comunicación en los distintos procesos del estudio y reforzar asuntos investigativos.
- Agenda, papelería y lápices para toma de notas
- Documentos de biblioteca de la universidad URACCAN

#### **4.12. Aspectos éticos**

- Respeto a las opiniones de los colaboradores y gerentes, así como el uso de sus respuestas sin alteración o sesgo alguno.
- Disponibilidad y amabilidad con las personas que apoyaron este estudio con su participación.
- Comunicación asertiva entre el equipo de trabajo de la presente investigación.
- Responsabilidad y compromiso para la realización de este trabajo.
- Confidencialidad con la identidad de los individuos que compartieron su aporte en los instrumentos de investigación.

#### **4.13. Validación de instrumentos y datos**

Respecto a las entrevistas, se practicaron 2 pilotajes con el fin de validar las interrogantes planteadas inicialmente antes de aplicarlas. Se obtuvo como resultado un conjunto de sugerencias por parte de los participantes hacia preguntas más idóneas a su realidad o contexto. Las mejoras fueron aplicadas con buena aceptación de los entrevistados.

#### **4.14. Delimitación y limitaciones del estudio**

El estudio investigativo “Estrés laboral en el personal de empresas privadas de Nueva Guinea, I semestre del año 2024” se implementó en empresas privadas del casco urbano de Nueva Guinea.

Como limitaciones podemos mencionar las siguientes:

- Poca disponibilidad de tiempo de los participantes para responder eficientemente los instrumentos proporcionados para el estudio.

- Falta de confianza de los entrevistados al abordar el tema del estrés con amplitud y total honestidad.
- Dificultad para coincidir con los horarios disponibles por cada persona para aplicar los instrumentos.
- Investigación exhaustiva y ardua por diversos medios para los puntos teóricos de la investigación, teniendo éxito de encontrar información valiosa en pocas fuentes.

## **V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En el mundo, hay una alta prevalencia de estrés que propicia un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento de los trabajadores, que conllevan a ser uno de los problemas con mayor auge en el área profesional.

Por ello, como investigación “Estrés laboral en el personal de empresas privadas de Nueva Guinea, I semestre del año 2024”, se implementó un estudio aplicando instrumentos de entrevista, guía de observación y test para medición de estrés laboral, con el fin de dar a conocer la opinión de los colaboradores de las empresas privadas en estudio respecto al manejo del estrés como individuo y como empresa, de igual manera las afectaciones de esta situación en su día a día. Estos instrumentos fueron aplicados a un total de 15 personas de 5 empresas privadas, obteniendo los siguientes resultados:

### **5.1. Causas del estrés laboral en entidades privadas de Nueva Guinea**

Al preguntar a los gerentes “¿Qué situaciones encuentra en el ambiente laboral que sean detonantes para el estrés laboral en el personal?” algunos coinciden que:

“Trabajo bajo presión, carga laboral, metas alteradas, clima organizacional, capital humano incompleto, rotación de personal” (LAFL01, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Falta de coordinación en las distintas áreas, falta de compromiso con las metas y objetivos de la organización” (COOJ01, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Cumplimiento de meta semanal y mensual, búsqueda de clientes nuevos, disminución de rangos de mora al nivel aceptado” (FD1, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

En cambio, los trabajadores concuerdan en sus respuestas a la pregunta ¿Qué actividades o circunstancias en su puesto de trabajo le generan estrés? Afirmando lo siguiente:

“Carga laboral, falta de cumplimiento de metas y presión excesiva de los superiores” (LAFZ02, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Cuando se me pide realizar ciertas tareas en pequeño tiempo determinado” (COOA02, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Cumplimiento de metas y objetivos” (FD3, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Muchas veces cuando no estás haciendo bien el trabajo, eso te estresa o cuando el jefe no te trata bien” (FU2, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

En base a lo anterior es evidente que, para los gerentes y trabajadores de las empresas entrevistadas, la falta del manejo eficiente de sus labores (planificación, organización, dirección y control), produce consecuencias negativas provocando usualmente altos niveles de estrés, sobre todo cuando están bajo presión o en fechas límites de cierres de mes.

Todo esto coincide con lo referido por el autor Rodríguez (2020) quien resalta algunas causas propias del trabajo que da lugar al estrés, tales como: un entorno laboral hostil, la mala definición de los roles en la organización y jefes punitivos o desinteresados por el bienestar emocional de sus trabajadores.

**Tabla 2.** Niveles de estrés ante situaciones laborales aplicadas a trabajadores y gerentes

Situación	Frecuencia				
	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Sobrecarga de trabajo</b>	6	4	1	4	0
<b>Evaluaciones institucionales</b>	4	6	2	3	0

<b>Carácter del jefe</b>	6	4	4	1	0
<b>Participación activa</b>	4	4	5	0	2
<b>Tiempo limitado para las tareas a realizar</b>	5	3	4	3	0

Estos datos extraídos del test para medición de estrés laboral, corroboran sus causas expresadas por los participantes de las entrevistas.

Cabe destacar algunos aspectos importantes que estaban contemplados a encontrarse en las respuestas de los entrevistados, como inseguridad laboral y salarios bajos. Sin embargo, en ninguna de las respuestas se encontró algo respecto a estas variables, lo que significa un conjunto de situaciones poco agobiantes ante otras realidades más estresantes para los trabajadores.

## **5.2. Comportamiento y manifestaciones de las personas bajo estrés laboral en entidades privadas.**

Al interrogar a los gerentes ¿En qué siente que le perjudica el estrés en su vida?, estos manifiestan:

“Problemas de salud: alergia, presión arterial, pérdida del sueño. Relaciones personales con familiares, pérdida de la tolerancia” (FD1, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“En la concentración y en la distribución del tiempo” (LAFL01, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Salud mental, bienestar del cuerpo” (FA1, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

El alto grado de estrés ha provocado en los gerentes un descenso en la calidad de vida, generando inestabilidad entre el ámbito laboral y personal, donde está inmersa la salud mental, áreas cognitivas y el bienestar propio. Esto coincide con la definición que presenta la OMS (2021) aseverando que el estrés es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias

profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima.

De igual manera se les pidió mencionar algunos síntomas que presentan por causa del estrés, afirmando lo siguiente:

“Preocupación excesiva, inquietud, tensión, dolor de cabeza, presión arterial alta y pérdida del sueño” (FD1, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Cansancio, dolor de cabeza y tensión” (FU1, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Dolor de cabeza” (LAFL01, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Únicamente dolores musculares” (FA1, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Cansancio” (COOJ1, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

Retomando a la OMS (2021) sobre las reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales, estas pueden ser tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardiaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros síntomas. Esto coinciden con el aporte de las entrevistas realizadas a los gerentes donde expresan el sentir los efectos devastadores en medio de situaciones estresantes.

En cuanto a los trabajadores, para la misma interrogante “¿En qué siente que le perjudica el estrés en su vida?” compartieron lo siguiente:

“No siento ninguna afectación ya que hemos desarrollado inmunidad o podemos desarrollar habilidad de trabajo bajo presión” (FD3, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Intranquilidad en la vida cotidiana personal y familiar” (LAFZ02, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“El estrés perjudica y afecta para alcance de metas ya que uno estresado no piensa con claridad las cosas, toma decisiones a la ligera” (FU2), comunicación personal, 27 de febrero 2024)

Los trabajadores entrevistados identifican que el estrés es respuesta a una amenaza en relación a factores internos y externos (como el hogar, las finanzas, las relaciones interpersonales, etc), lo que a su vez perjudica el rendimiento laboral y todos los aspectos de la salud y bienestar.

Lo refuerza Leka et al., (2004) cuando menciona: el estrés afecta de forma diferente a cada persona. Puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo y contribuir a una mala salud física y mental del individuo.

Es necesario resaltar que no existe la inmunidad al estrés, simplemente muchos se adaptan a presiones constantes y masivas donde no hay un punto de tranquilidad dominante, sino que se vive todo el tiempo en ese ritmo estresante y solo se aprende a lidiar con ello como parte del día a día.

Existe el estrés positivo que es el causante de producir un ritmo de trabajo mas acelerado y proporcional para cumplir con las metas establecidas en tiempo y forma; pero también existe el estrés negativo donde entran la mayoría de los participantes en el cual, sobresale el sentimiento de intranquilidad en la vida laboral y personal, mismo que se presenta sin importar el movimiento de la empresa.

Por otro lado, dentro de la entrevista consultamos los síntomas que los trabajadores presentan debido al alto grado de estrés, manifestando lo siguiente:

“Insomnio, pérdida de memoria, dolor de espalda, cansancio en la vista y dolor de cabeza” (COOA2, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Muchas veces dolores de cabeza, dolor de espalda y sofoque para respirar” (FU2, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Dolor de cabeza, caída del cabello y desorden alimenticio” (LAFA03, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Mal humor, preocupación, tensión y pérdida de sueño” (FU3, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

El estrés, además de las alteraciones orgánicas, también provoca una serie de efectos en los procesos mentales y conductuales. Los entrevistados han experimentado sintomatologías propias del estrés que les ha afectado de manera directa, dentro y fuera del campo de trabajo, puntos en los que coinciden con los gerentes. Esto refleja que el personal de cualquier área o puesto de trabajo está expuesto a altos niveles de estrés.

De acuerdo con Arcia et al., (2016) verificamos un conjunto de síntomas asociados a los padecimientos mencionados por los participantes tanto a nivel físico, emocional y conductual.

A través de la guía de observación, se destacan los siguientes hallazgos de comportamiento de los entrevistados:

- Los participantes son puntuales en las horas de entrada.
- Saludan a las personas a la hora de entrada.
- Ingieren alimentos constantemente y café en cantidad.
- Poca disponibilidad de tiempo para responder la entrevista.
- Cansancio notorio en los trabajadores.
- Los trabajadores no siempre mantienen la misma actitud durante la semana.
- Poca compañía del jefe con el colaborador.

Partiendo de estos resultados, identificamos en los trabajadores comportamientos asociados a niveles elevados de estrés, siendo notorio los cambios conductuales y físico. Asimismo, están comprometidos con sus labores por medio de la puntualidad y valores éticos con que se desenvuelven en sus puestos de trabajo.

**Tabla 3. Síntomatologías por estrés**

REACCIONES FÍSICAS	Frecuencia				
	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Insomnio</b>	2	5	7	1	0
<b>Dolor de cabeza o migraña</b>	2	3	8	2	0
<b>Somnolencia</b>	3	2	7	3	0
<b>REACCIONES PSICOLÓGICAS</b>					
<b>Inquietud</b>	7	2	4	2	0
<b>Ansiedad, angustia, desespero</b>	5	4	5	1	0
<b>Problemas de concentración</b>	1	5	8	1	0
<b>REACCIONES CONDUCTUALES</b>					
<b>Aumento o reducción de alimentos</b>	2	8	4	0	1
<b>Aislamiento</b>	6	7	1	0	1
<b>Tendencia a discutir</b>	7	5	3	0	0

Basados en el test para medición de estrés, los trabajadores arrojaron los resultados presentados en la tabla 3. Todo lo planteado en este punto, complementa la teoría y la observación en el proceso de este estudio y expone el impacto en que se manifiestan las variables propuestas, unas con mayor repercusión que otras.

### **5.3. Medidas desarrolladas por los empleadores para atender el estrés laboral en el personal de la empresa**

Respecto a esta interrogante aplicada en áreas gerenciales “¿Qué estrategias ha implementado ante un miembro del equipo con deficiencia laboral por causa del estrés?” estos respondieron así:

“Se realiza coaching para conocer y dar alternativas, vacaciones, reforzamiento en temas con debilidad o dificultad, acompañamiento más de cerca” (FA1, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Escucharlo, incentivarlo moral y económicoamente, generar un ambiente de confianza y de crecimiento personal e institucional” (COOJ1, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Motivación constante, destacar los puntos fuertes del colaborador que permita dar lo mejor; descanso por medio de vacaciones” (LAFL01, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

Es evidente que los gerentes tienen conocimientos básicos sobre el manejo de estrés en su personal y se evidencian leves esfuerzos por atender las necesidades de sus trabajadores; sin embargo, en la temporada de cierre de mes en que fueron aplicados los instrumentos, se aprecia un bajo ritmo de apoyo activo a los miembros del equipo y se centran en las gestiones de cumplimientos de metas desde su oficina.

Los trabajadores dieron respuesta a la siguiente cuestionante “¿Cuáles son las técnicas que se utilizan a nivel institucional para el manejo del estrés?”

“El banco tiene programas para realizar actividades como zumba, fútbol, basketball y chalas motivacionales” (LAFA03, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Tener ciertos momentos de convivencia entre compañeros de trabajo, realizar viajes a ciertos lugares de Nicaragua” (COOA02, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Buena comunicación, buen ambiente laboral y apoyo mutuo entre colaboradores y altos mandos” (FU3, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

Las instituciones cuentan con programas que facilitan a sus trabajadores tener control y manejo del estrés; no obstante, se determina en base a la información compartida por los participantes del estudio, que los momentos de convivencia y apoyo mutuo entre colaboradores son los espacios más implementados como distracción y motivación.

Además de lo dicho anteriormente, los programas recreativos implementados en la empresa que compartía un trabajador, solo es llevado a cabo a nivel central de sede, es decir en Managua. Esto refleja acciones escasas en algunas empresas de Nueva Guinea respecto a la problemática del estrés.

Hay diferencias sustanciales entre empresas, donde ciertamente las instituciones a nivel regional del país, son las más organizadas y completas en comparación con las transnacionales presentes en Nueva Guinea, donde se evidencia la falta de personal, poca motivación, metas mucho más alteradas y mayor carga de trabajo en el personal, factor que queda expuesto desde el semblante del trabajador que sufre estrés, mayormente en estas empresas ya mencionadas.

De acuerdo a las características que comparten las empresas que formaron parte de este estudio se destacan: un personal amable a pesar de las circunstancias, ambiente agitado en la última semana del mes, momentos de convivencia y compartir fuera de horarios laborales.

Arcia et al., (2016) aborda sobre la teoría X y Y de Douglas McGregor, plasmando que el comportamiento, la comunicación y el desarrollo organizacional dependen de la motivación e integración activa para obtener productividad laboral.

La teoría Patlán (2019) secunda lo anterior exponiendo que, el estrés laboral es una reacción que presenta el trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y recursos, y que ponen a prueba su habilidad para afrontar una situación; esto significa para el empleador altos costos, altas tasas de rotación laboral y mayores costos de selección de personal.

Algunos aspectos arrojados a partir de la guía de observación, muestran lo siguiente.

- Los trabajadores se desenvuelven con armonía dentro del grupo de trabajo.

- Partiendo de la comunicación personal, en su mayoría afirman recibir pocos incentivos por parte de sus superiores.
- Escasa implementación de capacitaciones en cuestión de temas en manejo de estrés.

Esta información revela un poco más la realidad que se vive en el día a día del personal en las empresas; se identifican aun muchas dificultades para poder minimizar en gran manera la situación del estrés en la organización como equipo y persona en sí misma.

#### **5.4. Sugerencias para disminuir el efecto del estrés laboral en las empresas privadas**

Al preguntar a los gerentes “¿En qué considera que puede mejorar la empresa en cuanto a la estabilidad personal de cada colaborador en su puesto de trabajo?” respondieron de la siguiente manera:

“Existe estabilidad, en lo que refiere a mejorar el nivel de estrés para que no sea afectada la parte emocional, es mejorar la carga operativa, mayor capital humano, actividades recreativas, charlas, capacitaciones sobre temas de motivación” (LAFL01, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Brindar espacios de capacitación para el manejo de las emociones, promover la escucha asertiva y sincera” (FD1, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Fortalecer más las capacitaciones en habilidades blandas” (COOJ01, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

Se les preguntó a los trabajadores “¿Qué recomendaciones nos puede brindar para disminuir el estrés según sus conocimientos?” respondiendo así:

“Buena autoestima, cuidar la salud física por medio de ejercicios y mantener una buena relación espiritual con Dios” (LAFZ02, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Dormir como mínimo 8 horas, no estresarme por las tareas asignadas, tomar ciertos tiempos o minutos para tomar café o algo durante la jornada de trabajo” (COOA02, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

“Hacer ejercicio, salir a caminar y hacer deporte” (FU3, comunicación personal, 27 de febrero 2024)

Tanto los gerentes como los trabajadores, abordan diferentes técnicas o estrategias para el manejo del estrés desde realidades laborales distintas. Esto se traduce en que, las áreas gerenciales identifican las necesidades en su personal y este también reconoce las actividades que debe realizar en pro de la estabilidad como individuo y por ende como colaborador de una empresa.

Se retoman las recomendaciones de Medline Plus (2022) para el manejo del estrés:

- Tómese un descanso.
- Cree una descripción de su puesto (organizarse)
- Establezca metas razonables.
- Administre su uso de tecnología.
- Ponga límites.
- Haga cosas que disfrute.
- Aproveche su tiempo libre.
- Aprenda otras maneras de manejar el estrés. (s/p)

Referente al nivel empresarial, algunos de los puntos a mejorar señalados por los propios gerentes, tienen una estrecha relación con algunas de las causas de estrés dentro de la empresa desde la perspectiva gerencial como cuestiones del personal o desequilibrio y carga laboral en algunos puestos de trabajo.

Los trabajadores se enfocaron en un aspecto más individual porque como subordinados, no se atribuyen la tarea de proponer estrategias que probablemente no serán tomadas en cuenta por los superiores dentro de la jerarquía empresarial y proponen lo que está a su alcance como trabajadores; en cambio los gerentes proponen movimientos que compete a ellos decidirlos y promoverlos.

## **VI. CONCLUSIONES**

Una vez finalizado el procesamiento y análisis de los resultados obtenidos a partir de este estudio, se concluye que:

Las causas del estrés laboral se deben principalmente a la carga de trabajo que se presenta de forma constante, situación que conlleva a falta de organización y gestión del tiempo, y tensión por el no cumplimiento de metas en tiempo y forma. La rigidez de los superiores en la mayoría de los casos, aumenta los niveles de presión sobre el desempeño del trabajador, provocando bloqueos o frustraciones que van debilitando las productividad de los colaboradores.

Algo importante es el desbalance entre la vida personal y el campo laboral, donde todas las situaciones se juntan en un todo para la persona, agravando aun más los agentes estresores de forma regular.

A nivel general, el talento humano de las empresas manifiesta de distintas formas las consecuencias negativas del estrés que presentan, a través de un conjunto de sintomatologías y afectaciones conductuales o cognitivas, propias del estrés laboral. Esto ha desencadenado ciertas dificultades para el manejo de su entorno, perjudicando así la realización de actividades y cumplimiento de metas de manera efectiva.

Respecto a las medidas que los empleadores promueven para atender la situación del estrés en el personal, comúnmente se mencionan los espacios de convivencia entre el equipo de trabajo por medio del compartir, celebración de fechas importantes del año y reuniones esporádicas donde se evidencia el contacto motivacional entre gerente y trabajador. También en algunos casos requeridos, los empleadores optan por facilitar vacaciones si el colaborador lo solicita.

Parte de las sugerencias que señalaron los gerentes como mejoras en su empresa se destacan: el aumento de personal para poder dar abasto con la demanda de trabajo, mejorar las actividades recreativas, fortalecer la escucha atenta a sus subordinados e implementación de capacitaciones con enfoque en gestión y manejo de estrés como tema importante y de suma atención.

En cambio, los trabajadores recomiendan las prácticas saludables básicas para lidiar de manera personal con las situaciones estresantes como el dormir suficiente, realización de ejercicios, tomar momentos de descanso cada cierto tiempo durante el día para tomar agua o café y mantener una buena relación espiritual con Dios.

Retomando todo lo antes concluído, el estudio expone esa realidad que a diario se vive como trabajador y que muchas veces se normaliza sin acción alguna para mejorar. Es necesario reflexionar en la amenaza que representa cada debilidad en la empresa para el desarrollo de habilidades de un trabajador, así como su satisfacción en la organización.

La tecnología y estrategias novedosas para la realización de tareas, no tienen vitalidad si el gestor de esta (el trabajador) no la ejerce con la motivación que se necesita para complementar los recursos con las habilidades y alcanzar ese equilibrio es el reto de cada día en las empresas; si se hace una buena gestión del bienestar individual en los miembros de la empresa, no solo se reducen costos o maximiza la productividad, sino que la empresa apunta al éxito, partiendo de la motivación, acompañamiento y apoyo necesario.

## VII. RECOMENDACIONES

### A gerentes o superiores:

- Implementar una organización diaria por orden de prioridad en el personal.
- Destinar espacios de tiempo y presupuestos para el abordaje de temáticas útiles para minimizar el estrés laboral en la empresa.
- Llevar a cabo conversatorios breves que permita a todo el personal en general, abordar su sentir de forma respetuosa respecto a la gestión organizacional.
- Proveer condiciones para pequeños descansos efectivos durante el día, como una pequeña cafetería o sala de estar.
- Mantener los momentos de convivencia entre los trabajadores.

### A colaboradores:

- Realizar una agenda diaria sobre los deberes del día en orden de prioridad.
- Implementar hábitos saludables como dormir temprano, reducción del uso de redes sociales, disminución en consumo de alcohol, hidratarse, practicar ejercicios de respiración en momentos de estrés y actividad física fuera de los horarios de trabajo.
- Es pertinente canalizar el estrés, exteriorizando los puntos de vista de forma clara y respetuosa hacia sus superiores o personas cercanas que sean de apoyo.
- Aceptar que se sufre de estrés y acudir a métodos como la medicina oriental, una alternativa natural, eficaz y amigable con la salud de las personas.
- Enfocarse en una cosa a la vez, si está en el trabajo, ponga su total atención en ese campo; estando fuera del trabajo, deje a un lado los asuntos laborales.

### A URACCAN:

Promover investigaciones que den seguimiento a este tipo de estudio y con ello colaborar al desarrollo de las entidades locales y a personas que estén interesadas en abordar esta temática, tomando en cuenta que el tema en estudio afecta la salud y el desempeño de los trabajadores.

## VIII. REFERENCIAS

Arcia, D., Leiva, P., y Prado, M. (2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016.*

<https://repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf>

Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., y Chaparro, L. (2021). *Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención.*

Revista de investigación en salud, Universidad de Boyacá, 8 (2), 131-146.

Colombia. [file:///C:/Users/Ing.%20Tom%C3%A1s/Downloads/art-8%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Ing.%20Tom%C3%A1s/Downloads/art-8%20(2).pdf)

Cabrera, L. (2014). *Revista de la Universidad Industrial de Santander.* Bucaramanga, Colombia. Salud, 46(3). <https://www.redalyc.org/pdf/3438/343838645006.pdf>

Chávez, J. (2024). *¿Qué es una empresa privada? Características, importancia y ejemplos.* Ceupe European Business School.

<https://www.ceupe.com/blog/empresa-privada.html>

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M. (2013). *Investigación en educación médica.* Universidad Nacional Autónoma de México.

<https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

García, C., y Trujillo, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira.* Risaralda: Pereira :

Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia

<https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/039dc4f3-0340-4fe2-8bdb-b598aafb6ef6/content>

Guerrero, M. (2016). *La investigación cualitativa*. INNOVA Research Journal 2016, 1(2), 1-9. Ecuador. [file:///C:/Users/Ing.%20Tom%C3%A1s/Downloads/Dialnet-LalInvestigacionCualitativa-5920538%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Ing.%20Tom%C3%A1s/Downloads/Dialnet-LalInvestigacionCualitativa-5920538%20(1).pdf)

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral. Análisis y prevención*. Zaragoza, España.  
[https://books.google.com.ni/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ni/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Hoyo, M. (2018). Estrés laboral. Madrid, España. *Insituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo* <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Barcelona, España. <https://aespla.com/wp-content/uploads/4-10-2016guiamanejoestres.pdf>

Instituto Nacional de Salud Pública. (2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

Instituto Nacional de Salud Pública. (2021). *Los riesgos del estrés laboral en la salud*. Secretaría de Salud de México. <https://semeqro.mx/2021/03/24/riesgos-del-estres-laboral-en-la-salud/>

Lexus Editores. (2015). *Medicinas alternativas y métodos naturales. Estrés*. China. Euroimpala SL.

Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Universidad de Nottingham, Reino Unido.

<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1>

Ortiz, A. (2020). *El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo*. Nueva León, México. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)

Medline Plus. (2022). *Superar el estrés laboral*.

<https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>

Organización Mundial de la Salud. (21 de febrero de 2023). *Estrés*.

[https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQjwq86wBhDiARIsAJhuphnlvqJ0QI2iv8miZn0PmmkGuoQP4sdHw8LGMqDA\\_XG\\_QCq65dO6gRwaAI43EALw\\_wcB](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwq86wBhDiARIsAJhuphnlvqJ0QI2iv8miZn0PmmkGuoQP4sdHw8LGMqDA_XG_QCq65dO6gRwaAI43EALw_wcB)

Osorio, J. E., y Niño, J. E. (2017). *Estrés laboral: estudio de revisión*. Medellín, Colombia: Diversitas.

<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>

Patlán, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?*. Salud Uninorte, 35(1), 156-184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/81762945010.pdf>

Rodríguez, E. (21 de enero de 2020). *¿Qué factores desencadenan un estrés laboral?*. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

<https://www.medicina.uanl.mx/hu/2020/01/21/que-factores-desencadenan-un-estres-laboral/#:~:text=Un%20entorno%20laboral%20hostil%2C%20la,que%20desencadenan%20el%20estr%C3%A9s%20laboral>

Rodríguez, G. (10 de octubre de 2023). *Casi un 80% de nicaragüenses presenta padecimientos asociados a la salud mental*. VOS TV.

<https://www.vostv.com.ni/salud/32237-casi-un-80-de-nicaraguenses-presenta-padecimientos/>

. Sánchez, J. (2010). *Estrés laboral*. <https://www.binasss.sa.cr/opacs/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

## IX. ANEXOS

### TEST DEL ESTRÉS

Gracias por ser parte de este proceso investigativo bajo el título de Estrés laboral, como estudiantes de Administración de empresas valoramos su disposición. A continuación, una serie de interrogantes e indicadores donde deberá marcarlos según la escala de medición en cada ítem.

NUNCA	RARA VEZ	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

- 1. Señale con qué frecuencia tienes las siguientes reacciones físicas, psicológicas y comportamientos mentales cuando estabas preocupado o nervioso.**

Reacciones físicas	1	2	3	4	5
Trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas)					
Fatiga crónica (cansancio permanente)					
Dolores de cabeza o migrañas					
Problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea					
Rascarse, morderse las uñas, frotarse, etc.					
Somnolencia o mayor necesidad de dormir					

Reacciones psicológicas	1	2	3	4	5
Inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo)					
Sentimientos de depresión y tristeza (decaído)					
Ansiedad, angustia o desesperación					
Problemas de concentración					
Sentimiento de agresividad o aumento de irritabilidad					

Reacciones conductuales	1	2	3	4	5
Conflictos o tendencia a polemizar o discutir					
Aislamiento de los demás					
Desgano para realizar las labores organizativas					

Aumento o aumento del consumo de alimentos					
--	--	--	--	--	--

**2. Señale con qué frecuencia le inquietan las siguientes situaciones:**

Reacciones psicológicas	1	2	3	4	5
La competencia con los compañeros del grupo					
Sobrecarga de tareas y asignaciones de la empresa					
La personalidad y el carácter de los superiores					
Las evaluaciones institucionales					
Las funciones que demanda su cargo					
No entender algunas tareas que se le asignan en la empresa					
Participación activa en actividades institucionales					
Tiempo limitado para realizar sus labores					

**3. Señale con qué frecuencia utilizó las siguientes estrategias para enfrentar la situación que le causaba preocupación o nerviosismo.**

	1	2	3	4	5
Habilidad assertiva (defender nuestras preferencias, ideas o sentimientos sin dañar a otros)					
Elaoración de un plan y ejecución de sus tareas					
Elogios a sí mismo					
La religiosidad (oraciones o asistencia a misa/culto)					
Búsqueda de información sobre la situación					
Ventilación y confidencias (verbalización de la situación que le preocupa)					

## EVALUACIÓN

**10-39 nivel de estrés bajo**

**40-79 niveles de estrés medio**

**80-110 niveles de estrés alto**



## UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE

### ENTREVISTA PARA TRABAJADOR

Somos estudiantes quinto año de Administración de Empresas con Mención en Desarrollo Empresarial Alternativo de la Universidad URACCAN recinto Nueva Guinea, la presente entrevista tiene como objetivo recabar información para el trabajo investigativo **Estrés laboral en el personal de empresas privadas de Nueva Guinea, I semestre de año 2024**, para ello agradeceríamos su aporte y total honestidad ante las siguientes interrogantes. Sus respuestas estarán en total discreción y su identidad en anonimato por su seguridad, respeto y discreción.

#### I- Datos generales (marque con X o responda)

- ✓ Edad (22 a 30\_\_\_\_) (31 a 40\_\_\_\_) (41 a 50\_\_\_\_) (50 a más\_\_\_\_)
- ✓ Sexo F\_\_\_\_ M\_\_\_\_
- ✓ Nivel académico \_\_\_\_\_
- ✓ Estado Civil \_\_\_\_\_
- ✓ Ocupación \_\_\_\_\_

#### II- Conteste las siguientes interrogantes

2.1 ¿Qué actividades o circunstancias en su puesto de trabajo le generan estrés?

2.2 Mencione algunos síntomas que presenta por causa del estrés

#### III- Argumente sus respuestas para los siguientes planteamientos

3.1 ¿Con qué frecuencia siente estrés en su trabajo?

3.2 ¿En qué siente que le perjudica el estrés en su vida?

**IV- Responda de manera clara las siguientes preguntas**

- 4.1 ¿Qué recomendaciones nos puede brindar para disminuir el estrés según sus conocimientos?
- 4.2 ¿Cuáles son las técnicas que se utilizan a nivel institucional para el manejo del estrés?
- 4.3 ¿Realiza alguna acción en especial para controlar su estrés? Mencione algunas



# UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGUENSE

## ENTREVISTA PARA GERENTE

Somos estudiantes quinto año de Administración de Empresas con Mención en Desarrollo Empresarial Alternativo de la Universidad URACCAN recinto Nueva Guinea, la presente entrevista tiene como objetivo recabar información para el trabajo investigativo **Estrés laboral en el personal de empresas privadas de Nueva Guinea, I semestre de año 2024**, para ello agradeceríamos su aporte y total honestidad ante las siguientes interrogantes. Sus respuestas estarán en total discreción y su identidad en anonimato por su seguridad, respeto y discreción.

### I. Datos generales (marque con X o responda)

- ✓ Edad (22 a 30\_\_\_\_) (31 a 40\_\_\_\_) (41 a 50\_\_\_\_) (50 a más\_\_\_\_)
  
- ✓ Sexo F\_\_\_\_ M\_\_\_\_
  
- ✓ Nivel académico \_\_\_\_\_
  
- ✓ Estado Civil \_\_\_\_\_
  
- ✓ Ocupación \_\_\_\_\_

### II. Conteste las siguientes interrogantes

2.1 ¿Qué situaciones encuentra en el ambiente laboral que sean detonantes para el estrés laboral en el personal?

2.2 Mencione algunos síntomas que presenta usted por causa del estrés

2.3 ¿Le parece importante tomar acciones en el bienestar emocional del personal o cree que es un tema que no le compete a la empresa?

**III. Argumente sus respuestas para los siguientes planteamientos**

3.1 ¿Con qué frecuencia siente estrés en su trabajo?

3.2 ¿En qué siente que le perjudica el estrés en su vida?

3.3 ¿Cuáles son las dificultades más comunes en el desempeño de los trabajadores de la empresa?

**IV. Responda de manera clara las siguientes preguntas**

4.1 ¿En qué considera que puede mejorar la empresa para brindar estabilidad laboral y emocional?

4.2 ¿Qué estrategias ha implementado ante un miembro del equipo con deficiencia laboral por causa del estrés?

**Observación directa durante la visita de campo**

**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

VALORES DE MEDICIÓN			
1 (Sí)	2 (Poco)	3(No)	
<b>INDICADORES</b>	1	2	3
<b>Conductas de los trabajadores a la hora de entrar a sus labores</b>			
Puntualidad			
Saluda a la gente a la hora de entrada (valores morales, buenos días, empatía, sonriente)			
No mira el celular o el reloj cuando habla con alguien o con los clientes			
Cuando llega a su trabajo lleva comida o se dispone a tomar café en cantidad			
Se sienta de una manera apropiada			
Habla alto, o grita			
Pide las cosas con respeto			
Cuando habla con los compañeros interrumpe constantemente			
Respeta la privacidad de sus compañeros			
Mantienen su lugar de trabajo ordenado			
Pide permiso antes de coger algo de sus compañeros			
Si hablan con alguien, se reúne en privado			
Acogida al entrevistador			
Disponibilidad de tiempo para responder la entrevista			
<b>Eventos estresores en el ambiente laboral</b>			
✓ <b>Contenido del trabajo:</b>			
<i>Carga y ritmo de trabajo</i>			

<i>Desempeño del trabajo</i>			
<i>Sobrecarga de trabajo</i>			
✓ <b>volumen o complejidad del trabajo</b>			
<i>Tiempo de trabajo: (horario de trabajo, jornadas con horarios impredecibles, irregulares o prolongadas, trabajo en horario nocturno)</i>			
<i>Participación/control: (escasa participación o falta de ésta en la toma de decisiones sobre cuestiones como las tareas a realizar, su orden, distribución de las mismas, procedimiento, incapacidad para decidir descansos)</i>			
<i>Desempeño de rol: (Ambigüedad del rol: cuando existe una inadecuada información a él /la trabajador/a sobre su papel laboral y organizativo y, en consecuencia, no conoce cuál es su función o puesto concreto)</i>			
<b>Relaciones interpersonales</b>			
<i>Trabajo en equipos</i>			
<i>Dan respuesta a los clientes</i>			
<i>Los trabajadores mantienen la misma actitud durante la semana</i>			
<i>Atienden a sus clientes con amabilidad</i>			
<i>Reciben motivación de sus jefes</i>			