



República del Ecuador

**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG
Facultad de Posgrado e Investigación**

**Tesis en opción al título de Magister en
Administración de Empresas**

Tema de tesis:

**Factores Asociados con el Estrés Laboral y la Productividad de
los Empleados de la Distribuidora de Alimentos “PIEDRA” del
Cantón Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2019.**

Autor:

Ing. Fernando Mauricio Chamorro Jara

Director de Tesis:

Dr. Joffre Luis Carrillo Pincay PhD(c)

Junio 2020

Guayaquil - Ecuador



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG
Facultad de Posgrado e Investigación

Tesis en opción al título de Magister en
Administración de Empresas

Tema de tesis:

Factores Asociados con el Estrés Laboral y la Productividad de
los Empleados de la Distribuidora de Alimentos “PIEDRA” del
Cantón Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2019.

Autor:

Ing. Fernando Chamorro

Director de Tesis

Dr. Joffre Luis Carrillo Pincay PhD(c)

Junio 2020

Guayaquil - Ecuador

DECLARACIÓN EXPRESA

Por la ley de propiedad intelectual el presente **“FACTORES ASOCIADOS CON EL ESTRÉS LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS “PIEDRA” DEL CANTÓN LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019”**, es de mi autoría y se ha realizado bajo mi absoluta responsabilidad de los contenidos expuestos, por lo que me reservo el derecho legal sobre el mismo.

Ing. Fernando Chamorro Jara
C.I. 0924544307

DEDICATORIA

Agradezco a Dios quien me brinda salud y la sabiduría necesaria para afrontar los retos que pone por delante, a mis padres y a mi familia quien me ha brindado su apoyo incondicional en el proceso de titulación, a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil y a sus docentes que impartieron sus conocimientos para lograr el tan anhelado objetivo.

AGRADECIMIENTO

El trabajo de titulación está dedicado a Dios, a mis padres y a mi familia que supieron guiarme por el camino adecuado.

RESUMEN

En la actualidad, el estrés laboral es uno de los problemas de salud física y emocional más graves entre los empleados, siendo considerado por la Unión Europea como la segunda patología más común en el mundo, llamada la epidemia del siglo XXI. Esta situación negativa y a la desmotivación entre los empleados, repercute directa o indirectamente en la productividad laboral, por consiguiente, el buen desenvolvimiento de las empresas, destacando aquellas entidades que ofrecen productos de consumo masivo o que tienen una alta demanda. (Gandini, 2010). El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal es de determinar la prevalencia del estrés laboral en la productividad de los empleados de la Distribuidora de Alimentos Piedra del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2019. El diseño de investigación del estudio se basa en el enfoque cualitativo-cuantitativo. Según los datos proporcionados por el Departamento de Talento Humano de la Distribuidora de alimentos Piedra cuentan con 120 empleados. La población objetiva es finita, por lo tanto, se considera a toda la población para la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). En resumen, en el presente trabajo de titulación se puede identificar que la dimensión de mayor afectación es la dimensión de cansancio emocional. Así también, el producto de la suma de las 3 dimensiones de cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal, es de 83,38, dicho resultado permite determinar que no existe síndrome de Burnout en la empresa de estudio, sin embargo, se presenta tendencia a síndrome de Burnout.

Palabras claves: estrés laboral, Cuestionario de Maslach, Síndrome de Burnout.

ABSTRACT

Currently, work stress is one of the most serious physical and emotional health problems among employees, being considered by the European Union as the second most common pathology in the world, called the 21st century epidemic. This negative situation and the lack of motivation among employees have a direct or indirect impact on labor productivity, therefore, the good performance of companies, highlighting those entities that offer products for mass consumption or that are in high demand. (Gandini, 2010). The main objective of this research work is to determine the prevalence of work stress in the productivity of the employees of the Distribuidora de Alimentos Piedra of the canton La Libertad, province of Santa Elena, year 2019. The research design of the study is based on in the qualitative-quantitative approach. According to data provided by the Human Talent Department of the Piedra food distributor, they have 120 employees. The target population is finite, therefore, the entire population is considered for the application of the Maslach Burnout Inventory Questionnaire (MBI). In summary, in the present degree work it can be identified that the dimension of greatest affectation is the dimension of emotional fatigue. Likewise, the product of the sum of the 3 dimensions of emotional fatigue, depersonalization and personal fulfillment, is 83.38, this result allows determining that there is no Burnout syndrome in the study company, however, it is presented tendency to burnout syndrome.

Keywords: work stress, Maslach Questionnaire, Burnout syndrome.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACION EXPRESA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE GRAFICOS	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	6
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.2.1 Formulación del problema	10
1.2.2 Sistematización del problema	10
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.3.1 Objetivo General	10
1.3.2 Objetivos Específicos	10
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.6 MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.6.1 Modelos Teóricos del Estrés Laboral.....	12
1.6.2 Definición de estrés laboral	19
1.6.3 Factores asociados al estrés laboral	19
1.6.4 Estresores del ambiente físico.....	20
1.6.5 Principales demandas/estresores del trabajo	21
1.6.6 Contenido del trabajo	21
1.6.7 Relaciones interpersonales y grupales	22
1.6.8 Consecuencias del estrés laboral	23
1.6.9 Gestión del estrés laboral	24
1.7 MARCO SITUACIONAL.....	26
CAPITULO II.....	29

MARCO METODOLÓGICO	29
2.1 TIPO DE DISEÑO, ALCANCE Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN...	29
2.1.1 Método inductivo	29
2.1.2 Método deductivo	29
2.1.3 Método analítico	29
2.1.4 Método sintético	30
2.2 UNIDAD DE ANÁLISIS Y MUESTRA.....	30
2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN, OPERACIONALIZACIÓN.....	30
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACIÓN	31
2.4.1 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).....	31
2.4.2 Encuesta	32
2.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	34
CAPITULO III.....	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
3.1 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS	35
3.1.1 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).....	35
3.1.2 Encuesta Sociodemográfica	42
3.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
CAPITULO IV	56
4.1 CONCLUSIONES	56
4.2 RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58
ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	30
Tabla 2 Rangos dimensionales	35
Tabla 3 Respuestas Dimensión Cansancio Emocional	36
Tabla 4 Ponderación de Dimensión de Cansancio Emocional	37
Tabla 5 Respuestas de Dimensión de Despersonalización.....	38
Tabla 6 Ponderación de Dimensión de Despersonalización.....	39
Tabla 7 Respuestas de Dimensión de Realización Personal	40
Tabla 8 Ponderación de Dimensión de Realización Personal	40
Tabla 9 Edad	42
Tabla 10 Género.....	43
Tabla 11 Estado Civil.....	44
Tabla 12 Nivel de educación.....	45
Tabla 13 Cargo Laboral	46
Tabla 14 Salario Mensual	47
Tabla 15 Número de hijos	48
Tabla 16 Edades de cargas familiares	49
Tabla 17 Trabajo Adicional	50
Tabla 18 Relación Interpersonal con supervisores.....	51
Tabla 19 Resumen de Resultados de Dimensiones.....	52
Tabla 20 Puntuaciones Síndrome de Burnout.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Modelo esfuerzo – recompensa.....	12
Figura 2 Modelo demanda – control.....	14
Figura 3 Modelo interacción entre demandas, control y apoyo social	16
Figura 4 Modelo desajuste entre demandas y recursos del empleado.....	17
Figura 5 Edad	42
Figura 6 Genero.....	43
Figura 7 Estado Civil.....	44
Figura 8 Nivel de educación.....	45
Figura 9 Cargo Laboral	46
Figura 10 Salario Mensual	47
Figura 11 Salario Mensual	48
Figura 12 Edades de cargas familiares	49
Figura 13 Trabajo Adicional	50
Figura 13 Relación Interpersonal con supervisores	51

INTRODUCCIÓN

Actualmente, los grandes cambios industriales - tecnológicos obligan a las pequeñas, medianas y grandes empresas a mejorar sus procesos productivos y administrativos, en busca de una productividad eficiente y eficaz. Sin embargo, esto demanda un arduo trabajo para quienes forman parte de la empresa, principalmente para aquellos que conforman la parte operativa.

Aunque las exigencias mercantiles garantizan resultados prósperos en la rentabilidad de las empresas, para los empleados resulta un trabajo que requiere más dedicación y concentración, pero que puede llevar fácilmente a problemas de estrés laboral.

En la actualidad, el estrés laboral es uno de los problemas de salud física y emocional más graves entre los empleados, siendo considerado por la Unión Europea como la segunda patología más común en el mundo, llamada la epidemia del siglo XXI. Esta situación negativa y a la desmotivación entre los empleados, repercute directa o indirectamente en la productividad laboral, por consiguiente, el buen desenvolvimiento de las empresas, destacando aquellas entidades que ofrecen productos de consumo masivo o que tienen una alta demanda. (Gandini, 2010)

Aunque el estrés laboral puede originarse en situaciones laborales muy diferentes, con frecuencia se agrava cuando el empleado siente que no cuenta con el suficiente apoyo por parte de sus supervisores y compañeros, más aún cuando tiene un control limitado sobre su carga laboral o la manera de hacer frente a las exigencias y presiones laborales presentes. (Del Hoyo, 2004)

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias, capacidades y los recursos percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias, está relacionado con el trabajo extenuante, las relaciones laborales,

excediendo las capacidades, recursos o necesidades del empleado. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En el 2012, la primera encuesta Centroamericana sobre las condiciones de trabajo y la salud de la Smart Coach International Academy, refirió que entre el 12 al 16% de las personas sienten constantemente tensión y estrés acerca del panorama actual de la situación en América Latina. En Argentina, más del 26% de empleados reportó que sufría de fatiga, a raíz del exceso de trabajo, siendo una de las principales causas del estrés laboral. (Smart Coach International Academy, 2018)

Regus, el proveedor mundial de soluciones innovadoras para el espacio de trabajo divulgó los resultados de una encuesta que realizó a nivel mundial, en la que comprobó que el 58% de las compañías están experimentando un incremento significativo del estrés laboral en los últimos dos años. Determinando que la amenaza constante de perder el empleo, la carga excesiva de trabajo, un ritmo de trabajo elevado, realización de tareas monótonas, falta de autonomía y falta de apoyo de los compañeros son las principales causas que lo provocan. (Gandini, 2010).

Estos mismos resultados de Regus, también indicaron que el 64% de los empleados que trabajan en pequeñas y medianas empresas (PYMES) reportan incrementos de estrés, en comparación con el 60% de empleados de empresas multinacionales que refirieron un fenómeno similar. La ansiedad y preocupación está sujeta a las decisiones diarias que se toman en relación a la rentabilidad de la PYMES. (Gandini, 2010)

Un estudio reciente de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo refirió que el 22% de la fuerza laboral europea de los países ya registrados, está estresada, con incrementos notablemente mayores (30%) en comparación con aquellos estados que recientemente ingresaron a la Unión Europea (20%) (Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, 2012)

En América Latina, la OIT refirió que, en Brasil, anualmente, el 14% de los empleados sanitarios presentaron enfermedades mentales. En Colombia, la primera encuesta nacional sobre las condiciones de trabajo y salud del Sistema General de Riesgos Profesionales (2007), confirmó que un 25% de los hombres y el 28% de las mujeres calificaron su presencia de estrés de 7 a 10, en una escala hasta los 10 puntos. En Chile, la IV encuesta nacional de condiciones de Trabajo (2011), reveló que el 28% de los empleados y un 13% de los empleadores, hicieron referencia al estrés y la depresión a nivel empresarial, sin embargo, un 9% de los empleadores y 7% de empleados indicaron que se habían implementado medidas para combatir estos problemas. (Smart Coach International Academy, 2018)

En el Ecuador existen datos limitados en cuanto a la prevalencia del estrés laboral, con respecto a ello, las PYMES nacionales también refieren estrés debido al trabajo constante, porque la demanda así lo exige. Si bien, el estrés laboral no es detectado a simple vista, las causas se pueden ver reflejadas en manifestaciones de rendimiento y productividad del empleado, afectando a la vez su bienestar físico y mental, que pueden desencadenar trastornos o enfermedades cardiovasculares, digestivos, problemas de ansiedad y obesidad, diabetes, migrañas, entre otras.

Estudios realizados por la empresa GFK Global, a personas de entre 18 a 65 años, reveló que, en Quito y Guayaquil, de 1.006 personas, el 10% de los ecuatorianos sufre de estrés. Estos resultados refieren que 8% estrés está asociado a la gastritis. En Ecuador, La cefalea por estrés, se ubican en el 49%, y la hipertensión en el 4%. (Sotomayor D. , 2012)

La Universidad Técnica Particular de Loja, refirió que los profesionales del área de la salud más de ocho horas diarias laborales tienen más riesgo de estrés, debido a que atienden mayor número de pacientes, en consecuencia, padecen del síndrome de Burnout. (Universidad Técnica Particular de Loja, 2018)

En Ecuador, los accidentes de trabajo, es otra de las consecuencias que se evidencian por problemas de estrés, triplicándose entre los años 2010 y 2015. El

El Congreso de Seguridad y Salud Ocupacional, precisa que por las dificultades económicas que atraviesa el país, algunas empresas han despedido a parte de su personal, por ello, los que conservan su empleo duplican su trabajo, se cansan física y mentalmente, se desorientan, pierden el control y hasta se olvidan como realizar determinadas actividades. Eso los hace propensos a cometer errores y sufrir accidentes. (Sotomayor D. , 2016)

Aunque no se cuentan con estadísticas exactas de presencia de estrés laboral, se puede concluir que los empleados de provincias como Guayas y Pichincha son más propensos a sufrir de problemas de estrés, considerando que son las de más afluencia comercial, que requieren de un ritmo de trabajo acelerado para cumplir sus objetivos. Sin embargo, esto no determina la ausencia de estrés en las demás provincias.

La provincia de Santa Elena, a pesar de ser una provincia pequeña, cuenta con PYMES, de gran demanda, que origina problemas de estrés en sus empleados, centrándose en aquellas que desarrollan su actividad en el sector comercial del cantón La Libertad. Un ejemplo de ello es la Distribuidora de Alimentos “Piedra”.

Distribuidora de Alimentos “Piedra”

La Distribuidora de Alimentos “Piedra”, empresa dedicada a la venta de productos cárnicos como carne de res, pollo, cerdo, embutidos, así como víveres, legumbres, entre otros. La Distribuidora de Alimentos “Piedra” opera en 3 sucursales dentro del cantón.

Por los productos variados que ofrece a la ciudadanía, es reconocida a nivel provincial, por lo tanto, requiere de un trabajo arduo y eficaz por parte de sus empleados, a fin de que su atención pueda satisfacer las necesidades de sus clientes. Sin embargo, por la aglomeración de clientes y el arduo trabajo principalmente en horas pico, los empleados tienden a adaptar actitudes apáticas con los clientes, además de evidenciar en sus rostros cansancio y fatiga.

Por ello, se puede identificar y definir la presencia de estrés laboral en los empleados de la organización en mención, conociendo además que los empleados laboran en un ambiente de constante ruido, algo que resulta inevitable, pero, que puede ser manejado con una correcta gestión de estrategias o técnicas motivacionales que aporten en la disminución y prevención de estrés laboral, por lo tanto, la presente investigación tiene como finalidad determinar la influencia o su incidencia en la productividad de los empleados.

En efecto, se desarrolla una investigación teórica como base y fundamentación del tema, describiendo luego las diferentes causas y síntomas de estrés laboral que se presenta en el trabajo cotidiano de los empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra. Para determinar su veracidad, se aplica un cuestionario de Maslach Burnout Inventory, como técnica metodológica, que permita evaluar y analizar a través de un estudio transversal la presencia de cansancio emocional y fatiga como consecuencias del estrés laboral que se manifiesta en la empresa de estudio.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) califica al estrés como una epidemia mundial y aunque todos mencionan estar estresados, muchas personas no tienen ni idea de lo que significa. Selye (1936) considerado el pionero en la investigación de la filosofía del estrés, dirigió su interés al estudio de la reacción de las ratas de laboratorio ante agentes estresantes de distinta naturaleza (frío, calor, ejercicio físico, inyección de agentes químicos, entre otros) concluyendo que, independientemente de los estímulos utilizados, las respuestas de los animales eran muy similares.

El patrón de respuesta (etiquetado por Selye como Síndrome general de Adaptación) presenta tres fases claramente diferenciadas: **alarma** (el organismo se prepara para hacer frente a la amenaza), **resistencia** (el organismo se esfuerza para contrarrestar la amenaza) por último, **agotamiento**, que se produciría si fracasa la fase de resistencia y el estresor se cronifica (conllevaría un debilitamiento progresivo aumentando su vulnerabilidad y susceptibilidad general a la enfermedad).

El estrés es una respuesta general del organismo ante demandas internas o externas que un principio resulta amenazantes, consistiendo, en una movilización de recursos fisiológicos y psicológicos para afrontar las demandas. Por tanto, es una respuesta adaptiva que puede resultar beneficiosa para aumentar y mantener el rendimiento - salud.

Sin embargo, el "Manual de prevención y técnicas de afrontamiento del estrés laboral" menciona que:

El exceso cuantitativo o cualitativo de estrés, consecuencia, por un lado, de la exposición a múltiples y muy impactantes situaciones estresantes,

por otro, de la falta de recursos apropiados para hacer frente a tales situaciones como resultado del agotamiento de un organismo que con bastante frecuencia debe estar sobre funcionado para manejar las situaciones que podrían afectarlo puede perjudicar seriamente el rendimiento y la salud de las personas.

Las tres principales causas de muerte en los países más avanzados son las enfermedades del corazón, el cáncer y los accidentes cerebrovasculares (National Center for Health Statistics), el estrés es uno de los principales factores de riesgo relacionados con estas alteraciones de la salud, contribuyendo, además, indirectamente, al favorecer, en muchos casos la presencia de otros factores de riesgo relevantes (la hipertensión, la conducta de fumar, la obesidad).

Así mismo se relaciona con otras alteraciones de la salud y otros comportamientos habituales que no suelen ser mortales, pero que deterioran notablemente el funcionamiento normal, el bienestar y la calidad de vida de las personas que los padecen. Además, en otros casos en los que no llega a propiciar la aparición de enfermedades, el estrés deteriora el funcionamiento normal del organismo, ocasiona experiencias negativas poco gratificantes (disminución del rendimiento laboral, empeora el estado de ánimo, dificulta el disfrute de las experiencias cotidianas, entre otros) deteriorándose, en definitiva, su bienestar y calidad de vida.

Estos argumentos justifican la necesidad de considerar el estrés como una respuesta significativa que pueden alterar la salud, el bienestar y la calidad de vida. Esta consideración, plantea la importancia de desarrollar estrategias apropiadas para prevenir y controlar el estrés, evitándose o minimizándose sus efectos negativos.

Estudios realizados por la empresa GFK Global, revela que el 10% de los ecuatorianos sufre de estrés, encuesta que fue aplicada en Quito y Guayaquil a 1.006 personas. En estos resultados el estrés está asociado a diferentes enfermedades como la gastritis, que tiene el 8%, cifra muy cercana al índice de

estrés. La cefalea en Ecuador se ubica en el 49%, hipertensión el 4%. Estudio realizado a personas de entre 18 a 65 años, de todos los niveles socioeconómicos. (Sotomayor D. , 2012)

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, el acelerado crecimiento de la industria a nivel mundial crea la necesidad de desarrollar rápidas y nuevas alternativas que brinden facilidades en la vida del consumidor, pero al mismo tiempo incrementa el esfuerzo y concentración de los empleados. Sin embargo, factores como el desarrollo tecnológico y los grandes cambios sociales, políticos y económicos que dinamizan el mercado, incluyendo los riesgos psicosociales en las empresas pueden ser factores que afectan directa o indirectamente la productividad laboral, debido al incremento del estrés sobre los empleados. Principalmente en aquellas que ofrecen productos de consumo masivo, identificando el estrés laboral como uno de los factores más comunes y que afecta el clima laboral de las organizaciones.

Una mala organización y administración del trabajo, es decir, la manera en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, por otro lado, la forma en que se gestionan, puede causar estrés laboral. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que son denominados “peligros relacionados con el estrés”.

La Distribuidora de Alimentos Piedra, ubicada en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, cuentan con más de 10 años en el mercado de carnes y derivados, por ser una de las más grandes organizaciones de la provincia, tiene 120 empleados que se encuentran distribuidos en 3 dependencias. Su actividad como tal, requiere de un constante y rápido trabajo de los empleados, más aún para quienes laboran en el área de atención al cliente.

El constante ruido, la variedad del trabajo, la supervisión inadecuada y la limitada comunicación han creado situaciones de cansancio y fatiga en los empleados,

ocasionando un limitado servicio al cliente. La apatía es evidente a diario cuando el cliente realiza una compra.

Las principales causas que generan cansancio y fatiga se deben también a la excesiva carga laboral que tiene cada empleado, identificando que no cuentan con el personal necesario para atender la demanda, en otros casos el incremento de trabajo es provocado en alguno de los casos por el ausentismo de otros empleados.

Adicionalmente, la empresa no cuenta con programas de capacitación que ayuden a manejar la actividad diaria de los empleados, o que contenga técnicas motivacionales que permitan brindar un excelente servicio a través de la atención de un personal activo y comprometido con la organización.

Todas estas causas conllevan a la presencia de estrés laboral que posteriormente pueden ocasionar problemas de salud física y mental en los empleados, como angustia e irritabilidad, cefalea, migrañas, trastornos o problemas cardiovasculares, digestivos, entre otros. Además, puede crear en el empleado incapacidad de relajarse y concentrarse, adaptar dificultades para tomar decisiones, disminuir el compromiso laboral.

Para la entidad, pueden presentarse síntomas como: el aumento del absentismo, limitado rendimiento y productividad, menor dedicación laboral, e inclusive aumento de prácticas laborales poco confiables y de las tasas de accidentes, también aumento de quejas de clientes, por ende, dañar la imagen y reputación de la empresa.

Frente a aquello, se requiere determinar la incidencia del estrés laboral en la productividad de los empleados, a través de un estudio transversal, que se desarrollará a partir de la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout, abordando indicadores que busquen evaluar las causas de estrés laboral, para lograr posteriormente gestionar y manejar este riesgo psicosocial a través de técnicas y estrategias eficientes.

1.2.1 Formulación del problema

¿Cómo incide el estrés laboral en la productividad de los empleados de la Distribuidora de Alimentos Piedra del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2019?

1.2.2 Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los empleados de la Distribuidora de Alimentos “Piedra”?
- ¿Cuál es el nivel de cansancio emocional y despersonalización de los empleados de la Distribuidora de Alimentos “Piedra”?
- ¿Qué factores del entorno laboral están asociados con el estrés laboral de los empleados de la Distribuidora de Alimentos “Piedra”?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar la prevalencia del estrés laboral en la productividad de los empleados de la Distribuidora de Alimentos Piedra del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar las características sociodemográficas de los empleados de la Distribuidora de Alimentos “Piedra”.
- Determinar el cansancio emocional y despersonalización en los empleados de la Distribuidora de Alimentos “Piedra”.

- Determinar los factores del entorno laboral que están asociados con el estrés laboral de los empleados de la Distribuidora de Alimentos “Piedra”.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los problemas de estrés laboral, es uno de los factores que se presentan con más frecuencia en los negocios, principalmente en aquellos donde la actividad laboral requiere máxima atención, sin embargo, muchos empresarios desconocen el procedimiento necesario para manejar esta situación que puede perjudicar el bienestar del empleado y de la empresa.

Por ello, la presente investigación tiene como finalidad determinar la influencia existente del estrés laboral en la productividad de los empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra, logrando identificar aquellos factores o causas que conllevan al estrés laboral, posteriormente gestionar medidas necesarias, a través de técnicas eficientes para disminuir y prevenir estos riesgos.

También es fundamental trabajar en el ámbito emocional y físico del recurso o talento humano, brindándoles las condiciones o instrumentos necesarios y un clima favorable para desarrollar sus actividades, lo cual garantiza su bienestar socioeconómico, su salud, y el éxito del negocio.

Por otro lado, sirve de aporte para aquellas empresas que presentan una similar problemática, dando a conocer cada una de las causas que provocan estrés en los empleados, haciendo hincapié en que este problema no es detectable a simple vista, pero que, sin embargo, puede ser identificado en el desarrollo de las actividades del empleado.

Finalmente, con el desarrollo de la investigación se pretende brindar una fuente de información cualitativa y cuantitativa sobre el estrés laboral, la despersonalización y disminución de la producción, que pueden generarse en un negocio con una alta demanda de clientes y qué medidas se deben desarrollar para su disminución y prevención.

1.6 MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Modelos Teóricos del Estrés Laboral

Modelo de esfuerzo y recompensa

Modelo esfuerzo - recompensa J. Siegrist

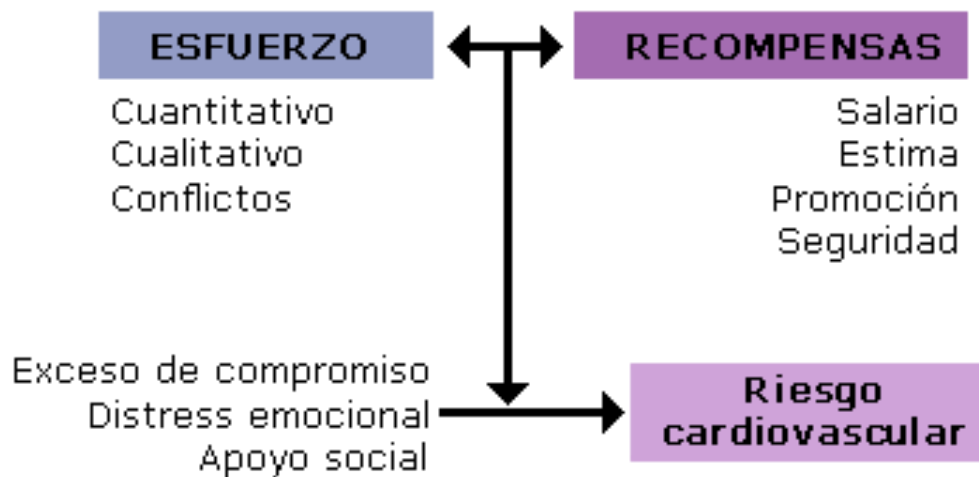


Figura 1 Modelo esfuerzo – recompensa

Fuente: (Siegrist, 1996)

El autor (Siegrist, 1996, págs. 298-304), indica que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés. Es el denominado modelo esfuerzo-recompensa. El alto esfuerzo en el trabajo puede ser: extrínseco (demandas y obligaciones), intrínseco (alta motivación y deficiente afrontamiento del estrés). También está la baja recompensa donde se ubican tres tipos de estímulos fundamentales: el dinero, estima, y control del status.

Modelo de interacción entre demandas y control

El autor (Barradas, 2018, pág. 76), define el estrés como “el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control”. La autora menciona que: “el nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, entre otros)”.

Para (Karasek, 1979, págs. 285-308) citado por (Barradas, 2018), la demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorios, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el empleado tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

De acuerdo con el modelo propuesto por (Karasek, 1979), el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de esta (por falta de recursos) es baja.

Este modelo se ha asociado con un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos musculoesqueléticos, sobre todo en las extremidades superiores (Collins, Karasek, & Costas, 2005, págs. 182-193). En contraste, la motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo (Lazarus y Folkman, 1986, pág. 35)

La dimensión de demandas laborales se refiere a cuanto se trabaja, tanto en cantidad y tipo de trabajo, como volumen, ritmos de trabajo, órdenes contradictorias, órdenes incongruentes, ritmo dependiente del trabajo de los demás, nivel de atención o concentración requerido, interrupciones imprevistas, etc. La dimensión de control está asociada a cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La autonomía es la posibilidad que tiene el empleado de controlar sus propias actividades, de tomar decisiones sobre su trabajo conforme este se desarrolla. Y, finalmente el desarrollo de habilidades se refiere al grado de desarrollo de las capacidades personales como el aprendizaje, la creatividad o el trabajo variado. (Fundación para la prevención de riesgos psicosociales, 2011)

Modelo demanda - control

R. Karasek, T. Theorell

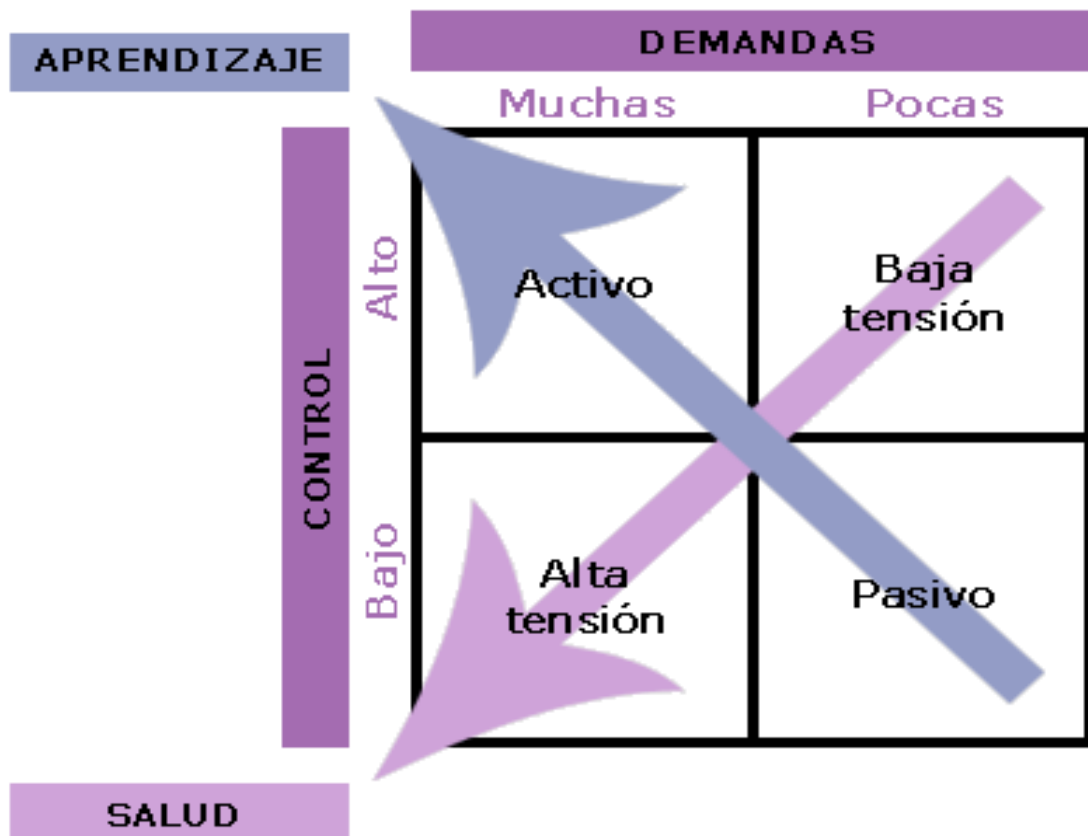


Figura 2 Modelo demanda – control
Fuente: (Theorell & Karasek, 1990)

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

Es una ampliación del modelo anterior, propuesta por (Jhonson & Hall, 1988, págs. 1336-1342) y (Theorell & Karasek, 1990), donde se añade la dimensión social, siendo éste un factor modulador del estrés, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras que un nivel bajo lo aumenta.

El autor (Llaneza, 2009) indica que “este modelo se centra en aquello que se puede abordar desde el punto de vista de la prevención en la empresa. Se basa en factores específicos, que se pueden identificar, evaluar y son susceptibles de modificación”. El factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. (Karasek, 1979)

Desde este modelo de prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del empleado sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

Para (Barradas, 2018, pág. 79), “los diferentes apoyos sociales actualmente pueden ayudar de alguna manera pudiendo ser las redes sociales de diferentes maneras favoreciendo las aproximaciones de sentires íntimos, con una función positiva para la salud para disminuir el estrés”.

Es decir, el apoyo social está integrado por cuatro factores: orientación directiva, ayuda no directiva, interacción social positiva t ayuda tangible. De igual forma el apoyo social en el trabajo hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, los subordinados y los jefes, e influye en los cambios del clima laboral.

Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones

El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones (Payne & Fletcher, 1983, págs. 136-147) menciona que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre las demandas laborales (representan las tareas) y el ambiente laboral que abarca estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (si el ambiente laboral tiene recursos disponibles para satisfacer las demandas propias de la organización los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, entre otros), además de restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al empleado afrontar las demandas).

Se explica que el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre factores laborales. Por tanto, para (Barradas, 2018, pág. 70) “las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. Y puede ser que, las demandas elevadas resulten positivas, estimulantes bajo circunstancias apropiadas, pueden evidenciar la práctica de las habilidades”.

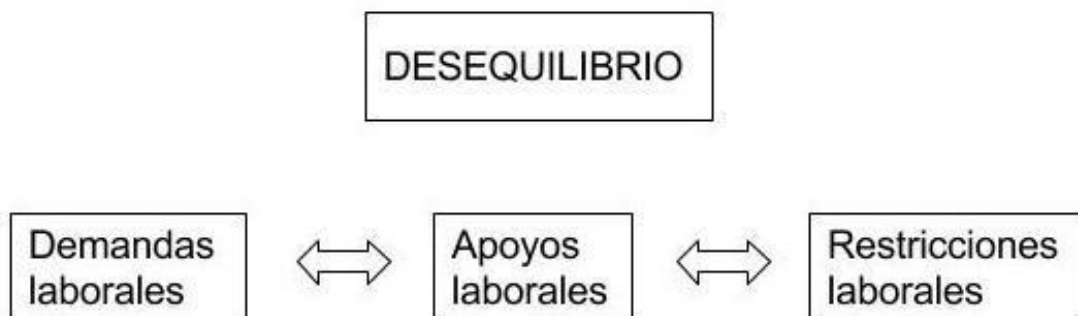


Figura 3 Modelo interacción entre demandas, control y apoyo social
Fuente: (Payne & Fletcher, 1983)

La baja utilización de las habilidades (preparación, capacidad, entre otros) y el aburrimiento, son unos de los estresores más potentes, y usualmente ocurren en los ambientes laborales donde los apoyos son bajos y las restricciones son altas. Una implicación práctica del modelo es que los trabajos muy exigentes (altas demandas) pueden hacerse menos estresantes sin necesidad de reducir el nivel de las demandas,

aumentando el nivel de apoyo y/o reduciendo el nivel de restricciones.
(Barradas, 2018).

Modelo de desajuste entre demandas y recursos del empleado

Según (Harrison, 1978) “el estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del empleado para satisfacerlas”. Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los empleados para afrontarlas.

Para (Barradas, 2018, pág. 72) el proceso de estrés “se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el empleado entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio empleado para llevarlas a cabo”. Permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral:

- a) Los recursos con los que cuenta el empleado para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral.
- b) La percepción de dichas demandas por parte del empleado.
- c) Las demandas en sí mismas.

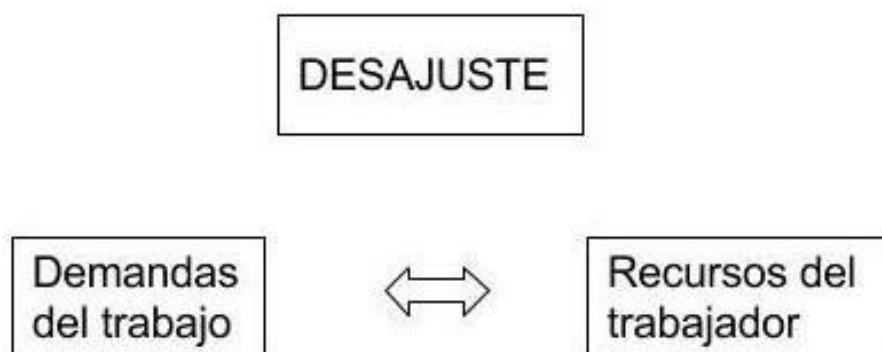


Figura 4 Modelo desajuste entre demandas y recursos del empleado
Fuente: (Payne & Fletcher, 1983)

Modelo orientado a la dirección

Los autores (Matteson & Ivancevich, 1987), distinguen seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no solo factores organizacionales (factores

intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extra organizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, entre otros).

Estos estresores repercuten sobre la apreciación – percepción cognitiva de la situación por el empleado; afectando las áreas fisiológicas, psicológicas y comportamentales, teniendo consecuencias, con el desempeño dentro de la organización y en la salud del individuo, con el desempeño dentro de la organización y en la salud del individuo. Las diferencias individuales son consideradas como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación percepción cognitiva; entre la apreciación – percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias.

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

El modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) “entre el esfuerzo y la recompensa obtenida”. (Siegrist, 1996), señala que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional. Y se asume que, bajo estas condiciones, tanto la autoestima como la autoeficiencia del empleado estarán seriamente mermadas.

En consecuencia, los modelos de estrés laboral presentados consideran los ambientes de trabajo y las relaciones humanas, las habilidades que se tiene para enfrentar el trabajo, son factores que se pueden modificar o prever teniendo alternativas para disminuir el estrés dependiendo de las personas y de los ambientes. Por ello son importantes para que las técnicas de afrontamiento insertados en algunos de los modelos den los resultados eficaces auxiliando a la persona que lo necesita.

1.6.2 Definición de estrés laboral

El autor (Cabrera, 2005) define el estrés “como la respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. Un suceso, situación, persona u objeto puede percibirse como estresante e inducir la reacción de estrés”.

Para (En50minutos, 2016), el estrés es una información emitida por el cerebro para alertar que se vive una situación que no supera, que nos coloca en una situación incómoda y/o nos da inseguridad. Este síntoma, poco agradable siempre ha existido y es muy útil”.

1.6.3 Factores asociados al estrés laboral

Características personales

“Los factores demográficos asociados al estrés considera variables independientes como edad, sexo, estado civil, tiempo de ejercicio de la profesión, residencia, tiempo de ejercicio de la profesión, experiencia, trabajo como empleado, tipo de funciones que desempeña” (Tejada, 2012).

El autor en mención destaca a la teoría de Maslach con sus factores que dan mayor nivel de estrés en el trabajo son:

- **Estrés relacionado al trabajo:** “excesivo trabajo y responsabilidad esto disminuye la capacidad para desenvolverse en el trabajo dando desgaste emocional”.
- **Ausencia de justicia:** “El trabajador percibe que su trabajo es insatisfecho e injusto. La percepción del trabajo es valorada y es tratado con respeto son menos susceptibles a tener estrés”.
- **Estrés por el control:** “se da cuando los individuos tienen más control en su trabajo pueden sentirse más satisfechos y comprometidos con labor”.

- **Las recompensas:** “Sentirse orgulloso para trabajar bien y sienten la necesidad de obtener recompensas y en la mayoría de las veces con existe aquello hay motivación y estas personas son propensas a padecer de estrés”.
- **Rompimiento de redes del vínculo en la comunidad laboral:** “En la asistencia emocional que brinda el empleado en un grupo, pero al recibir críticas se aíslan del grupo”.
- **Conflicto de valores:** “Entre mayor sea lo conflictos con los valores individuales y los organizacionales se presenta malestar y menor compromiso con el trabajo, estos son asociados con las 3 dimensiones del desgaste profesional como despersonalización (sentimientos negativos), falta de realización en el trabajo y desgaste emocional (agotamiento).

1.6.4 Estresores del ambiente físico

- **Ruido:** El autor (Zarza, 2017), indica que “se han encontrado relaciones significativas entre exposición al ruido y fatiga, cefalea, irritabilidad, dificultades para concentración. Contribuye a incrementar la probabilidad de accidentes. Reduce las posibilidades de comunicación y la ayuda entre compañeros”.
- **Vibración:** Produce incrementos en las catecolaminas, daños en la espina dorsal, y alteraciones en el funcionamiento neurológico. (Zarza, 2017)
- **Iluminación:** Para (Zarza, 2017), la iluminación es “relevante para el rendimiento y para la salud y el bienestar psicológico”.
- **Temperatura:** Son trabajos que necesitan decisiones críticas o discriminaciones finas son afectados por el exceso de calor. (Zarza, 2017)

- **Higiene:** El autor (Zarza, 2017) “su falta o inadecuación en el lugar del trabajo, pueden producir insatisfacción, irritación y frustración. En ocasiones pueden contribuir a la adquisición de enfermedades”.
- **Toxicidad:** Es la incomodidad en el manejo de elementos tóxicos, en el uso de los elementos protectores inciden en el rendimiento, el riesgo de accidentes. (Zarza, 2017)

1.6.5 Principales demandas/estresores del trabajo

- **Trabajo por turno y trabajo nocturno:** Las personas con turnos y trabajo nocturno se aquejan con mayor frecuencia de fatiga y problemas gastrointestinales. Se puede afrontar a este estresor de manera adecuada con recuperación adecuada de los déficits de sueño, reserva tiempo para la vida socio familiar.
- **Sobrecarga de trabajo:** Puede ser cuantitativo (exceso de trabajo en determinado período de tiempo) o cualitativo (excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del empleado). Por otro lado, la falta de carga de trabajo o la asignación de tareas simples, puede ser un motivo de estrés.
- **Exposición a riesgos y peligros:** El autor (Zarza, 2017), menciona que “la percepción de riesgo puede producir mayor o menor ansiedad en el empleado, y los accidentes que se suelen producir, contribuyen a incrementar la percepción del riesgo entre los empleados”.

1.6.6 Contenido del trabajo

- **Oportunidad para el control:** Es el grado en que el ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los eventos. La falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas. A su vez, un exceso de control supone una excesiva responsabilidad, y por tanto mayor estrés, y consecuencias negativas para el empleado.

- **Oportunidad para el uso de las habilidades:** Es la oportunidad, u oportunidades, que el puesto de trabajo ofrece al empleado, y que les permiten utilizar y desarrollar sus habilidades, y talento. Tanto la escasez como el exceso de las oportunidades son negativas, y son unas fuentes de estrés.
- **Variedad de las tareas:** Para el autor (Zarza, 2017), “la poca variedad está relacionada con mayor irritación, menos tranquilidad, mayor ansiedad y depresión, y mayores niveles de secreción de adrenalina y noradrenalina”.

1.6.7 Relaciones interpersonales y grupales

- **Tipos de relaciones:** El autor (Acosta, 2008), indica que “unas buenas relaciones ente los miembros del grupo, permiten que la persona se sienta tranquila en su puesto, perciba el apoyo de sus compañeros, por tanto, desempeñe su labor con menos estrés”.
- **Relaciones con los superiores:** Las relaciones con ellos pueden ser una de las fuentes importantes de satisfacción y bienestar o, por el contrario, de estrés y tensión. Los favoritismos y un seguimiento demasiado rígido del trabajo resultan muy estresantes. (Acosta, 2008)
- **Relaciones con los compañeros:** La rivalidad entre compañeros por conseguir condiciones o situaciones más ventajosas. La falta de apoyo emocional en situaciones difíciles e incluso la falta de relaciones entre iguales. (Acosta, 2008)
- **Relaciones con los subordinados:** Para (Acosta, 2008), “se producir estrés entre los directivos que adoptan un estilo participativo de dirección”.

1.6.8 Consecuencias del estrés laboral

Según (Nova, 2007) las consecuencias del estrés son muy diversas y numerosas. “Una son primarias y directas; otras, la mayoría, indirecta y constituyen efectos secundarios o terciarios; unas son, casi sin duda, resultados del estrés, y otras se relacionan de forma hipotética con el fenómeno: también pueden ser positivas, como el impulso exaltado y el incremento de automotivación”.

Muchas son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas. Desde los modelos se ha podido demostrar que los empleados sometidos a un estrés elevado tenían el doble de riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares que aquellos otros empleados con bajos niveles de estrés. Pueden agruparse por:

- a) **Efectos psicológicos:** ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.
- b) **Efectos conductuales:** propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.
- c) **Efectos cognitivos:** Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- d) **Efectos fisiológicos:** Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, incrementos del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, reducción de la salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, liberación de glucosa, aumento del colesterol y triglicéridos, entre otros.

- e) **Efectos organizacionales:** Absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, mal clima laboral, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Efectos negativos en los empleados

Dentro de los efectos o consecuencias que tiene el estrés en los empleados se encuentran los problemas de sueño, actitud irritada o de angustia, incapacidad para relajarse o concentrarse, mayor riesgo de sufrir un accidente en el trabajo, disminución del interés por el trabajo.

Además, tienen tendencia a sufrir adicciones, empeoramiento del estado físico y sobrepeso, mayor incidencia de enfermedades cardíacas, coronarias, diabetes o trastornos musculo esquelético, síndrome de Burnout, depresión con cuadros de ansiedad, baja autoestima y poca concentración. (Opere, 2010)

Efectos negativos en las empresas

Así como muestra consecuencias en la salud y bienestar de los empleados, el estrés también se hace presente en el clima laboral de las empresas con los siguientes efectos: aumento de los accidentes laborales, incremento de las tasas de absentismo y presentismo, crecimiento del índice de rotación de personal, disminución del grado de motivación y satisfacción del personal, bajada de la implicación y compromiso del capital humano, empeoramiento de la reputación, menor interés de los profesionales en los procesos de reclutamiento, descenso de la productividad y caída de los beneficios y pérdidas económicas. (Opere, 2010)

1.6.9 Gestión del estrés laboral

Capacitación y formación

De acuerdo con lo expresado por el autor (Acosta, 2008, pág. 137), la adecuada capacitación elimina una de las fuentes de estrés, al “reducir ambigüedades y

probabilidades de conflicto y enseñar al empleado el modo correcto de desempeñar su puesto de trabajo. La confianza en las propias capacidades y la autoestima pueden incrementarse también con la formación y el desarrollo personal”.

Algunas organizaciones han comenzado, también, a formar a su personal en el manejo del estrés. Todo cuanto suponga una mejora en las relaciones humanas, manejo del conflicto o desarrollo de la inteligencia emocional (aprender a reconocer y manejar las emociones propias y ajenas) es de enorme utilidad para aliviar el estrés que provocan las situaciones de conflictos interpersonales, inevitables en todo grupo humano.

Organización

De igual forma (Acosta, 2008, pág. 137) señala que la organización del trabajo tiene un papel fundamental en la prevención del estrés, por ello “sus facetas pueden ser muy amplias, desde la ergonomía, para adaptar el puesto de trabajo a la persona, en todas sus dimensiones, hasta el diseño de estructuras organizacionales adecuadas, de una política inteligente de personal”.

En cuanto al estrés provocado por máquinas, la solución no está, evidentemente, en darle la espalda a estas, sino en facilitar que el empleado se reconcilie con ellas, aprenda a conocerlas, a utilizarlas en su propio beneficio y a tener en todo momento las riendas. La tecnología debe estar siempre a nuestro servicio. Será de gran ayuda siempre y cuando se mantenga el adecuado equilibrio y se compense su influencia y sus riesgos con algún antídoto como: pausas, contacto con otras personas, ejercicio físico, relajación, entre otros.

La organización del trabajo debe contemplar aspectos tan diversos como:

- Horarios
- Turnos
- Participación del empleado en la toma de decisiones
- Carga de trabajo

- Contenido del trabajo
- Roles
- Entorno social
- Apoyo social
- Futuro
- Disminuyendo ambigüedades

En cuanto a los horarios, por ejemplo, ya hay empresas que apagan las luces a la hora convenida o que hacen recorrer las instalaciones a los equipos de seguridad para comprobar que los ordenadores están debidamente apagados y los puestos de trabajo abandonados.

Comunicación interna

Para (Acosta, 2008, pág. 138) una buena política de comunicación interna “permite evitar buena parte de los miedos habituales, más o menos confesados, del mundo del trabajo. Mantener informado al personal de la política e intenciones de la organización es la mejor forma de reducir ambigüedades y temores”.

El empleado se siente comprendido y respetado, muchas informaciones se mantienen ocultas por miedo al efecto que pueda provocar su conocimiento. Lo que ocurre entonces es que se pierde credibilidad. La necesidad de información que tiene todo ser humano hace que el déficit percibido lo cubra “radio macuto”. Los rumores son siempre mucho más peligrosos que la realidad.

1.7 MARCO SITUACIONAL

La Distribuidora Piedra es una empresa familiar, inicio sus actividades en el año 1981 con una gran mujer que inspiro un ejemplo de superación y trabajo como fue su fundadora la Sra. Juana Orfelina Piedra, de allí el nombre comercial del negocio. Es mucha importancia resaltar que lo que hoy es en día empezó con un

puesto pequeño dedicada a la venta de pollos faenados y en pie para el consumo de los peninsulares en el mercado número cuatro del cantón La Libertad.

Está ubicado en el Barrio Mariscal Sucre calle 20 avenida 7 en el mercado del cantón La Libertad dedicada a la comercialización y distribución de productos cárnicos de la mano de la buena atención a sus clientes, extendiendo sus líneas de productos como carnes de res y cerdo, logrando captar mucho la atención de otro tipo de cliente como son hoteles, restaurantes, embarcaciones, entre otros.

La Distribuidora de Alimentos “Piedra”, empresa dedicada a la venta de productos cárnicos como carne de res, pollo, cerdo, embutidos, así como víveres, legumbres, entre otros productos que se distribuyen constantemente a los usuarios en la provincia de Santa Elena.

La misión de la Distribuidora de Alimentos Piedra es proveer alimentos de calidad y servicios de excelencia para satisfacer las necesidades de nuestros consumidores, con innovación permanente contribuyendo al bienestar de los empleados y la comunidad, con mayor rentabilidad y eficiencia, siendo los primeros en el mercado de la provincia de Santa Elena. La visión de la Distribuidora de Alimentos Piedra es ser la empresa líder en el mercado provincial de productos cárnicos por su calidad, garantía y servicios hasta el año 2021.

La Distribuidora de Alimentos “Piedra” opera en 3 sucursales dentro del cantón, por los productos y variedad que ofrece a la ciudadanía, es reconocida a nivel provincial, por lo tanto, requiere de un trabajo arduo y eficaz por parte de sus empleados, a fin de que su atención pueda satisfacer las necesidades de sus clientes.

Sin embargo, por la aglomeración de clientes, el arduo trabajo principalmente en horas pico, los empleados tienden a adaptar actitudes apáticas con los clientes, además de evidenciar en sus rostros cansancio y fatiga.

Por ello, se puede identificar y definir la presencia de estrés laboral en los empleados de la organización en mención, conociendo además que los empleados laboran en un ambiente de constante ruido, algo que resulta inevitable, pero, que puede ser manejado con una correcta gestión de estrategias o técnicas motivacionales que aporten en la disminución y prevención de estrés laboral, por lo tanto, la presente investigación tiene como finalidad determinar la influencia o su incidencia en la productividad de los empleados.

En efecto, el trabajo de investigación describe las diferentes causas y síntomas de estrés laboral que se presenta en el trabajo cotidiano de los empleados de la Distribuidora de Alimentos Piedra, determinando su veracidad a través de la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, como técnica metodológica, que permita evaluar y analizar mediante un estudio transversal la presencia de cansancio emocional y fatiga como consecuencias del estrés laboral que se manifiesta en la empresa de estudio.

CAPITULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 TIPO DE DISEÑO, ALCANCE Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación del estudio se basa en el enfoque cualitativo-cuantitativo. Cuantitativo debido a que se establecen las preguntas de las variables de estudio, y del enfoque cuantitativo a través de la recolección e interpretación de los datos que se obtienen de los instrumentos utilizados.

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 Método inductivo

Se aplica el método inductivo para determinar los hechos particulares para luego establecer los hechos generales, tomando como referencia la legislación ecuatoriana relacionada con el objeto de estudio.

2.1.2 Método deductivo

Se aplica el método deductivo en el estudio para establecer las variables y sus dimensiones del objeto de estudio, es decir, del análisis del estrés laboral en la Distribuidora de alimentos Piedra del cantón La Libertad.

2.1.3 Método analítico

Se aplica el método analítico en el proceso investigativo, en el que se efectúa el análisis de las diferentes conceptualizaciones teóricas sobre el estrés laboral y en el análisis de los resultados obtenidos a través de las técnicas de investigación.

2.1.4 Método sintético

Se aplica el método sintético una vez finalizado el proceso analítico, se realiza una síntesis de las conceptualizaciones teóricas relacionadas con el estrés laboral de la Distribuidora de Alimentos Piedra del cantón La Libertad.

2.2 UNIDAD DE ANÁLISIS Y MUESTRA

Según los datos proporcionados por el Departamento de Talento Humano de la Distribuidora de alimentos Piedra cuentan con 120 empleados. La población objetiva es finita, por lo tanto, se considera a toda la población para la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN, OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Variable Independiente Estrés Laboral	Cansancio Emocional Despersonalización Realización Personal	Emociones Cansancio Fatiga Frustración Trato Sensibilidad Endurecimiento Estrés Comprensión Problemas Proactivo Ambiente laboral	Cuestionario BMI

<p style="text-align: center;">Variable Dependiente Productividad de los empleados</p>	<p style="text-align: center;">Socioeconómico</p>	<p>Edad Genero Estado civil Carga familiar Área de trabajo Relaciones interpersonales Nivel de educación Salario</p>	<p style="text-align: center;">Encuesta socioeconómica</p>
---	---	--	--

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Fernando Chamorro

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

2.4.1 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Se adopta el instrumento de la encuesta para la recolección de información de fuentes primarias aplicadas a los integrantes de la Distribuidora de alimentos Piedra del cantón La Libertad mediante el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) cuyas preguntas se encuentran estructuradas bajo la modalidad de la escala de Likert.

El MBI es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los compañeros y su función es medir el desgaste profesional. Los grados de intensidad van desde: 0 = nunca, 1 = pocas veces al año o menos, 2 = una vez al mes o menos, 3 = unas pocas veces al mes o menos, 4 = una vez a la semana, 5 = pocas veces a la semana, y 6 = todos los días.

El cuestionario de Maslach se realiza en 10 o 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Como punto de corte no hay un acuerdo general entre los autores, sin embargo, en la mayoría se ha utilizado el punto de corte dividiendo la puntuación total en tres tercios, siendo el tercio superior para diagnóstico de Burnout (más de 88 puntos), tercio medio tendencia a burnout (entre 44 a 87 puntos) y tercio inferior sin riesgo de padecer burnout (de 0 – 43 puntos). La puntuación máxima es de 132 y la mínima de 0.

- 1) **Subescala de agotamiento emocional.** Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación superior a 27 son indicativas de un alto nivel de cansancio emocional, entre 19 y 26 puntuaciones intermedias y menos de 19 niveles bajos o muy bajos.
- 2) **Subescala de despersonalización.** Está formada por 5 ítems (5,10, 11, 15, 22). Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación superior a 10 serían nivel alto, entre 6 y 9 medio y menos de 6 bajo grado de despersonalización.
- 3) **Subescala de realización personal.** se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Funciona en sentido contrario a las anteriores, de 0 - 33 puntos indicaran baja realización, de 34 – 39 intermedia y más o igual a 40 alta sensación de logro.

2.4.2 Encuesta

Se adopta el instrumento validado del Cuestionario de Maslach, compuesto de tres factores.

El primero mide el agotamiento emocional conformado por 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20).

El segundo factor mide la despersonalización conformada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22).

El tercer factor mide la realización personal, conformado por 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

Además, se adopta el instrumento de la encuesta sociodemográfica para obtener información de primer orden sobre los factores socioeconómicos de los empleados y como incide en la productividad de los empleados de la Distribuidora de Alimentos "Piedra" del cantón La Libertad.

Para ello, se determinó un cuestionario sociodemográfico adjuntando variables como:

- Sexo (M-F)
- Edad (18-23 años, 24-29 años, 30-34 años, 35-39 años y 40 años en adelante)
- Estado civil (soltero – casado – unión libre – separado - divorciado - viudo)
- Área laboral (administración - caja - operativa – atención al cliente – mantenimiento - limpieza)
- Trabajos adicionales
- Relaciones interpersonales (excelente – buena – regular – mala – muy mala)
- Nivel de educación (primario - secundario – superior)
- Salario que perciben (300 a 400 – 401 a 500 – 501 a 600 – 600 en adelante).

2.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para efectuar un procesamiento de datos se deben seguir los siguientes pasos:

- a) Obtener la información de la población o muestra objeto de la investigación.
- b) Definir las variables o los criterios para ordenar los datos obtenidos del trabajo de campo.
- c) Definir las herramientas estadísticas y el programa de cómputo que va a utilizarse para el procesamiento de datos.
- d) Introducir los datos en la computadora y activar el programa para que procese la información.
- e) Imprimir los resultados.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS

3.1.1 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Para determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra, se ha empleado el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory), realizado vía online a 120 empleados de las diferentes áreas de la Distribuidora de Alimentos Piedra situada en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena.

Tabla 2

Rangos dimensionales

Aspecto evaluado	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	Menos de 19	De 19 a 26	De 27 en adelante
Despersonalización	Menos de 6	de 6 a 9	10 y más
Realización personal	De 0 a 33	De 34 a 39	40 y más

Fuente: Cuestionario de Maslow - MBI

Para el análisis correspondiente se ha considerado la tabla 2, el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) permite identificar el Síndrome de Burnout a través de la evaluación de 3 dimensiones que son:

- Agotamiento o cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal.

Tabla 3**Respuestas Dimensión Cansancio Emocional**

CANSANCIO EMOCIONAL		0	1	2	3	4	5	6	Total Resp.
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	2	4	6	11	63	22	12	120
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	5	4	11	9	57	30	4	120
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	6	9	5	7	66	22	5	120
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	3	5	7	14	52	34	5	120
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	2	6	4	5	65	30	8	120
13	Me siento frustrado en mi trabajo	5	8	6	9	54	32	6	120
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	5	5	6	5	59	35	5	120
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	21	34	38	6	5	12	4	120
20	Me siento como si estuviera al límite de mis probabilidades	4	5	5	7	67	27	5	120

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

La tabla 3 muestra el número de respuestas para cada afirmación según la escala de Likert, donde se puede observar que la opción 4 (una vez a la semana) tiene mayor respuesta señalada con relación a las demás escalas, haciendo hincapié que 67 empleados sienten que una vez a la semana estuvieran al límite de sus probabilidades y 65 indican que una vez a la semana sienten que el trabajo los está desgastando.

Tabla 4

Ponderación de Dimensión de Cansancio Emocional

CANSANCIO EMOCIONAL		0	1	2	3	4	5	6	Total Puntaje	Total ponderado
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	4	12	33	252	110	72	483	4,03
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0	4	22	27	228	150	24	455	3,79
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0	9	10	21	264	110	30	444	3,70
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	5	14	42	208	170	30	469	3,91
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	0	6	8	15	260	150	48	487	4,06
13	Me siento frustrado en mi trabajo	0	8	12	27	216	160	36	459	3,83
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	5	12	15	236	175	30	473	3,94
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	34	76	18	20	60	24	232	1,93
20	Me siento como si estuviera al límite de mis probabilidades	0	5	10	21	264	140	30	470	3,91
Total									4.162	33,10

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

Con estas respuestas, considerando el proceso que implica la realización de esta herramienta, se deduce que; el nivel de cansancio emocional se encuentra en un nivel alto con 33,10 puntos. Según los resultados obtenidos, se puede observar en la tabla 4 que, el mayor número de respuestas en las afirmaciones de la dimensión despersonalización se centran en las escalas 4 (una vez a la semana), 5 (pocas veces a la semana) y 6 (todos los días), identificando que a 42 personas le es indiferente lo que ocurre con sus compañeros, a 37 les preocupa que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente, y, 36 empleados sienten que se han hecho más duros con la gente en el lugar de trabajo.

Tabla 5

Respuestas de Dimensión de Despersonalización

DESPERSONALIZACIÓN		0	1	2	3	4	5	6	Total Respuestas
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	5	6	2	13	32	35	27	120
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	4	6	5	15	22	36	32	120
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	5	5	3	17	21	32	37	120
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros	8	4	13	18	5	42	30	120
22	Me parece que los compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas	5	3	4	19	30	33	26	120

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

De acuerdo con los resultados obtenidos la dimensión de despersonalización y cumpliendo con el proceso de análisis del cuestionario, se determina que el nivel es alto, presentando un puntaje ponderado de 21,38.

Tabla 6**Ponderación de Dimensión de Despersonalización**

DESPERSONALIZACIÓN		0	1	2	3	4	5	6	Total Resp	Total pond
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	0	6	4	39	128	175	162	514	4,28
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	0	6	10	45	88	180	192	521	4,34
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	5	6	51	84	160	222	528	4,40
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros	0	4	26	54	20	210	180	494	4,12
22	Me parece que los compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas	0	3	8	57	120	165	156	509	4,24
Total									2.566	21,38

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

En la tabla 6 de la dimensión de realización personal, se identifica mayor incidencia de respuesta señaladas en las escalas 4 (una vez a la semana) y 5 (pocas veces a la semana), siendo relevante que 61 empleados indicaron que una vez a la semana se sienten con mucha energía dentro del trabajo, y 49 indican que una vez a la semana sienten que en el trabajo sus problemas emocionales son tratados de manera adecuada.

Tabla 7**Respuestas de Dimensión de Realización Personal**

REALIZACIÓN PERSONAL		0	1	2	3	4	5	6	Total Respuestas
4	Siento que puede entender fácilmente a mis compañeros	6	9	19	12	36	36	2	120
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros	9	10	9	19	43	28	2	120
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la ida de otras personas a través de mi trabajo	7	7	5	21	44	33	3	120
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	6	7	5	15	61	20	6	120
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo	4	12	23	15	35	18	13	120
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con compañeros	8	6	10	5	45	34	2	120
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	3	6	5	9	44	47	6	120
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	7	3	7	16	49	33	5	120

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

Por otro lado, según la ponderación realizada en la dimensión de realización personal del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado a los empleados de la Distribuidora de Alimentos Piedra, se obtuvo como resultado un nivel bajo con un puntaje de 28,91.

Tabla 8**Ponderación de Dimensión de Realización Personal**

REALIZACIÓN PERSONAL		0	1	2	3	4	5	6	Total Resp	Total pond
4	Siento que puede entender fácilmente a mis compañeros	0	9	38	36	144	180	12	419	3,49
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros	0	10	18	57	172	140	12	409	3,41
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la ida de otras personas a través de mi trabajo	0	7	10	63	176	165	18	439	3,66
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	7	10	45	244	100	36	442	3,68
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo	0	12	46	45	140	90	78	411	3,43
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con compañeros	0	6	20	15	180	170	12	403	3,36
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	6	10	27	176	235	36	490	4,08
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	3	14	48	196	165	30	456	3,80
Total									3.469	28,91

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

3.1.2 Encuesta Sociodemográfica

Tabla 9

Edad

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
18-23	11	9%
24-29	38	32%
30-34	45	37%
35-39	14	12%
40- en adelante	12	10%
Total	120	100%

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

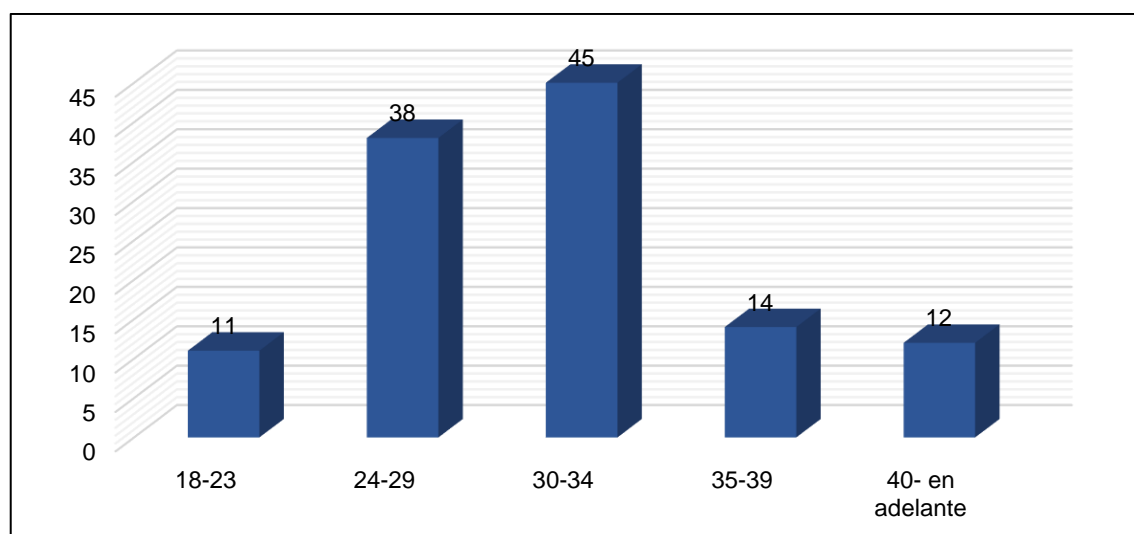


Figura 5 Edad

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 37% de los empleados tienen una edad comprendida entre 30-34 años, seguido del 32% que corresponden a aquellos que tienen entre 24 a 29 años. Por otro lado, el 12% tienen una edad entre 35 a 39 años, existiendo también empleados que tienen más de 40 años representando el 10%, y finalmente, el 9% corresponden a aquellos empleados que tienen entre 18 a 23 años. Esto permite definir que la mayoría de los empleados de la Distribuidora Piedra se encuentran en una edad entre 24 a 34 años.

Tabla 10

Género

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	47	39%
Femenino	73	61%
Total	120	100%

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

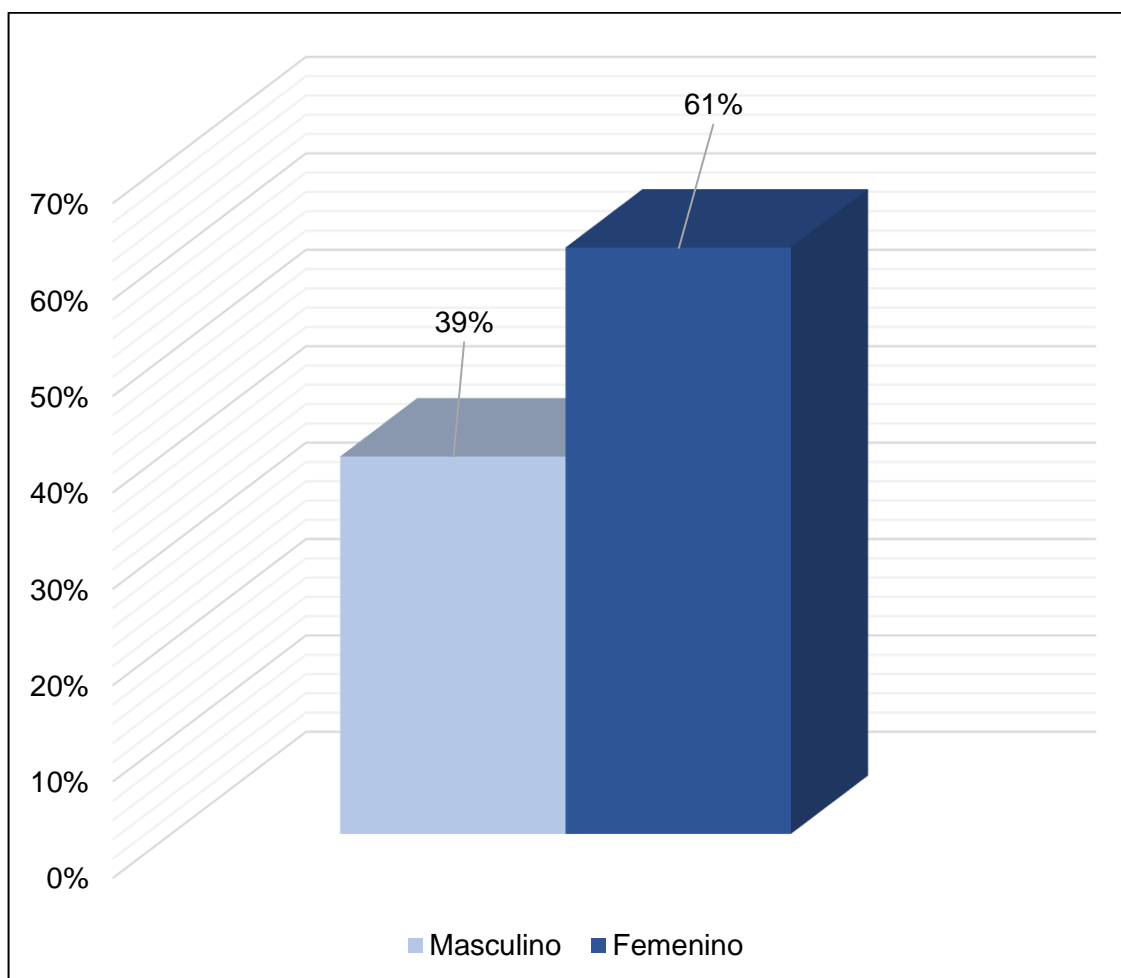


Figura 6 Género

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

El género es otro de los factores sociodemográficos evaluados para determinar la incidencia de estrés en el desempeño laboral, obteniendo como resultados que, el 61% de la totalidad de empleados de la Distribuidora Piedra corresponden al género femenino, y, la diferencia del 39% pertenece al género masculino.

Tabla 11

Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	14	12%
Casado	33	27%
Unión Libre	60	50%
Separado	12	10%
Divorciado	1	1%
Viudo	0	0%
Total	120	100%

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

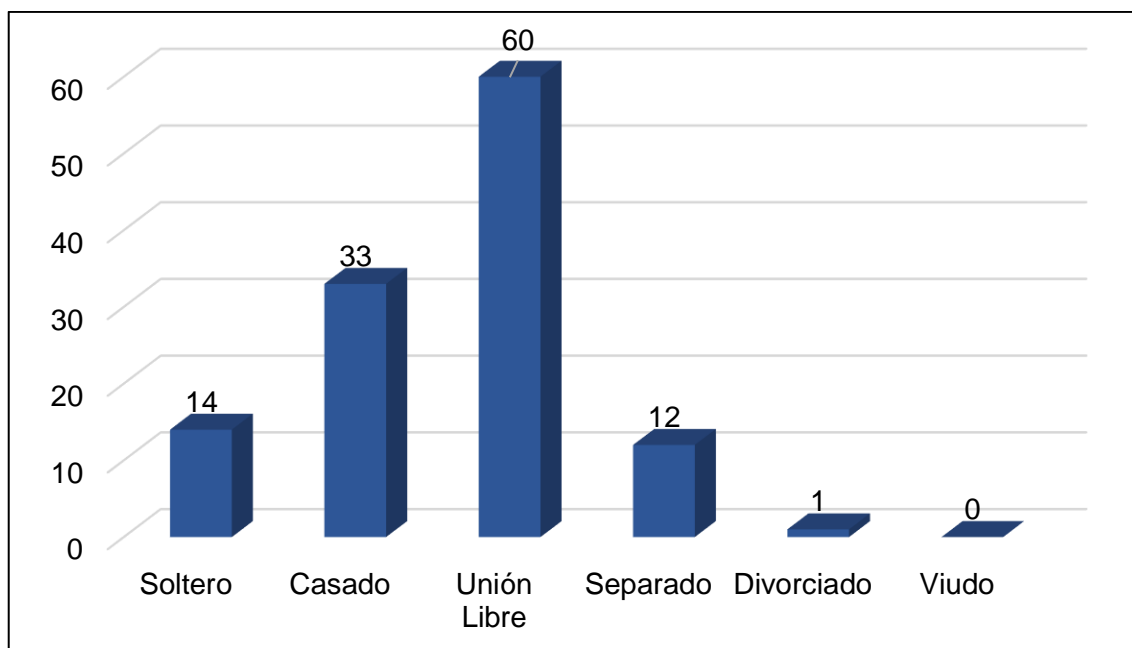


Figura 7 Estado Civil

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

Con respecto al factor estado civil, el 60% del total de empleados encuestados se encuentra en unión libre, el 27% son casados(as), el 12% son solteros(as), el 10% son separados, y, finalmente, el 1% del total de empleados encuestados se encuentran divorciados(a). La mayor frecuencia de este factor se centra en empleados que se encuentran en unión libre, seguido de los empleados casados y separados.

Tabla 12

Nivel de educación

Nivel de educación	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	3	3%
Secundaria	106	88%
Superior	11	9%
Total	120	100%

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra
Elaborado por: Fernando Chamorro

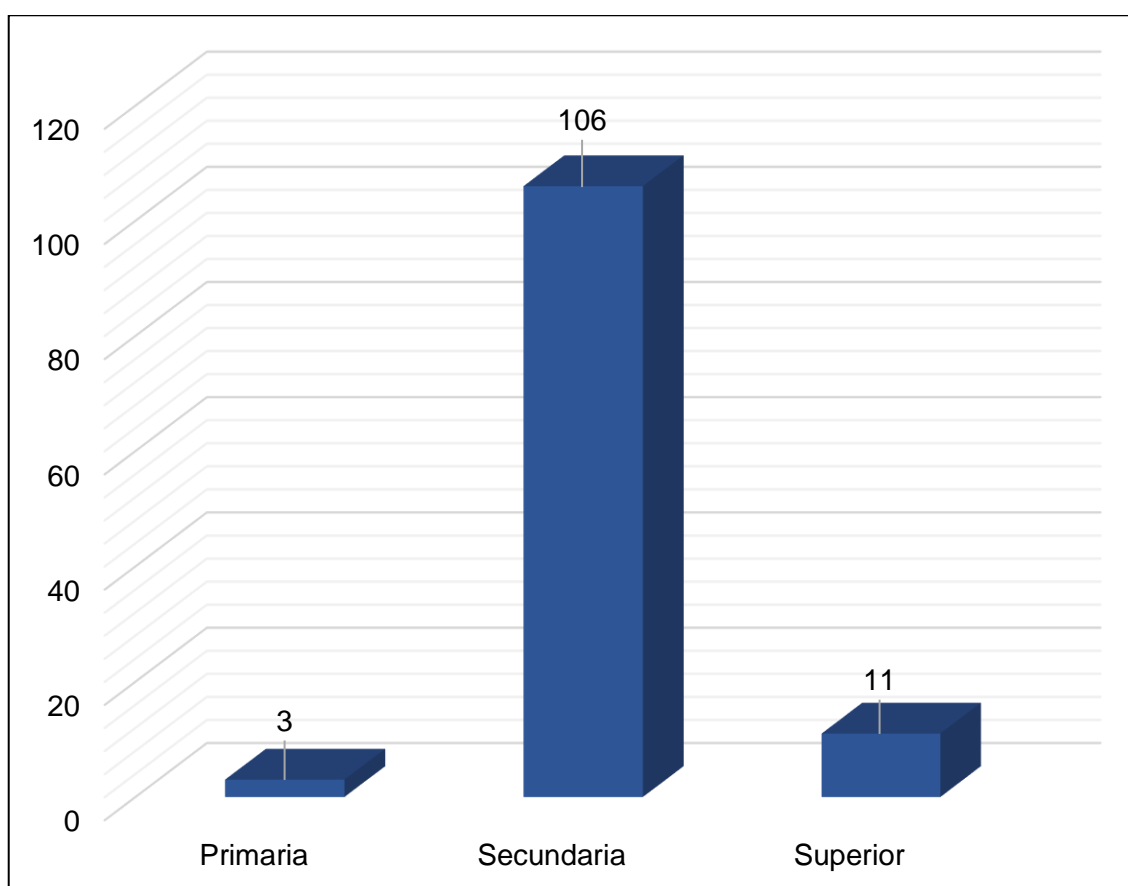


Figura 8 Nivel de educación

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra
Elaborado por: Fernando Chamorro

De acuerdo con el factor nivel de educación, el 88% del total de empleados encuestados han culminado la secundaria, el 9% han realizado estudios de tercer y cuarto nivel, mientras que el 3% que corresponde a 3 colaboradores sólo han terminado la instrucción primaria, sin embargo, por su desempeño y compromiso laboral forman parte de la Distribuidora Piedra.

Tabla 13

Cargo Laboral

Cargo Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	12	10%
Caja	9	7%
Operario	37	31%
Atención al cliente	59	49%
Mantenimiento y limpieza	3	3%
Total	120	100%

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

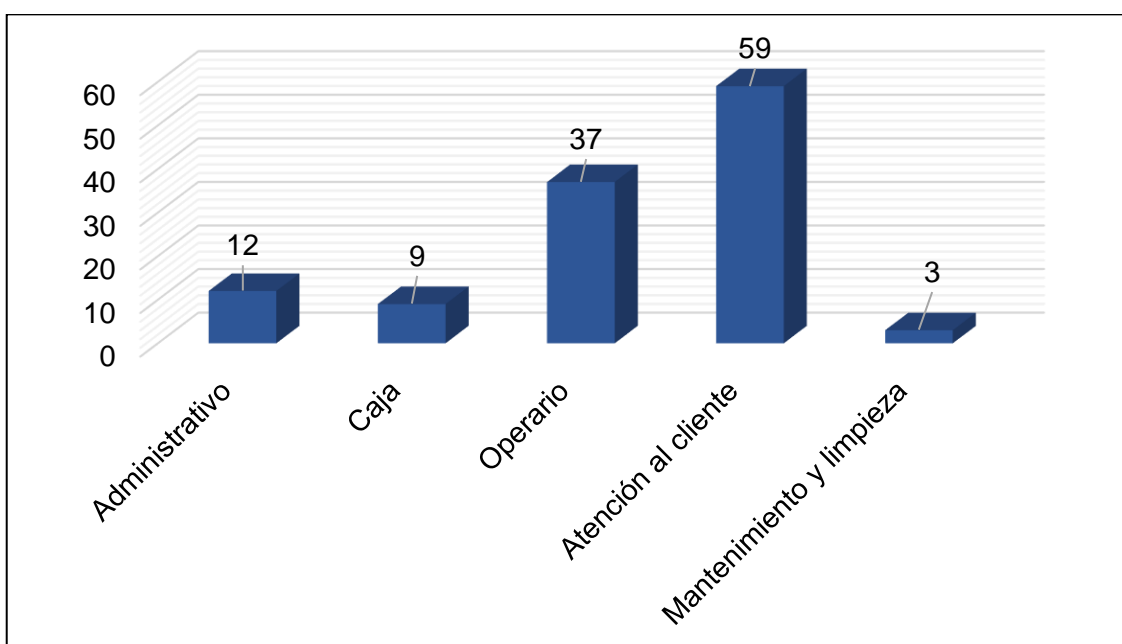


Figura 9 Cargo Laboral

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

Del total de empleados encuestados, el 49% laboran en el área de atención al cliente, el 31% pertenecen al área de operaciones, el 10% de los empleados trabajan en áreas administrativas, el 7% desempeñan el cargo de cajeros(as), y el 3% pertenecen al área de mantenimiento y limpieza de las dependencias de la Distribuidora Piedra. Estos resultados indican que el mayor número de empleados trabajan en el área de atención al cliente y operaciones, donde la principal función es el faenamiento y venta de los alimentos.

Tabla 14

Salario Mensual

Cargo Laboral	Frecuencia	Porcentaje
\$300 - \$400	37	31%
\$401 - \$500	69	57%
\$501 - \$600	6	5%
\$601 - en adelante	8	7%
Total	120	100%

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

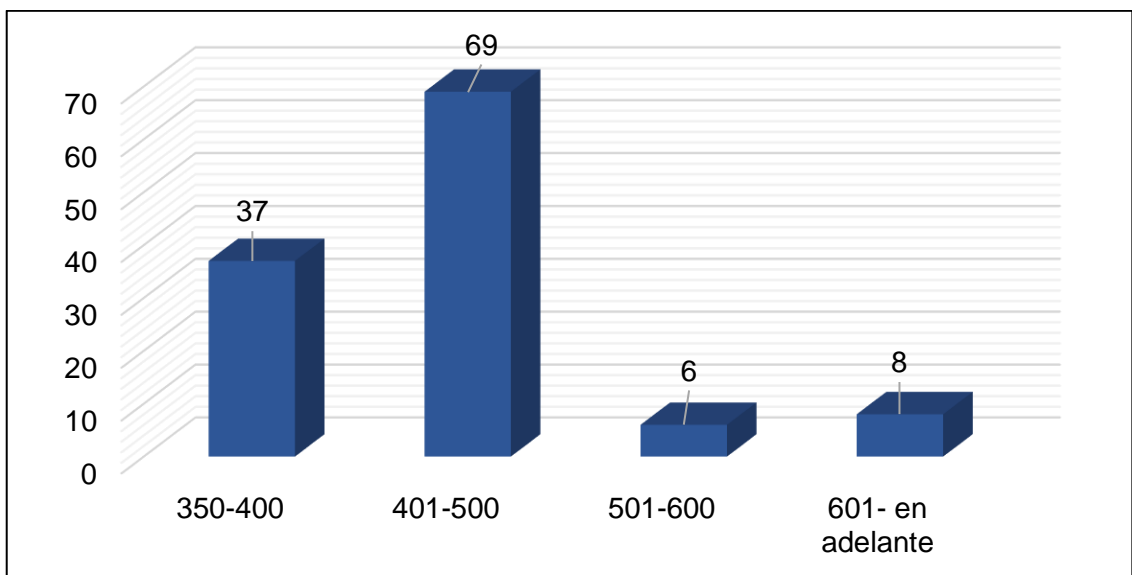


Figura 10 Salario Mensual

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

Del total de empleados encuestados, el 57% recibe un salario mensual de \$401 a \$500 dólares, el 31% perciben un sueldo comprendido entre \$350 y \$400 dólares. Por otro lado, el 7% tiene un sueldo mensual entre \$601,00 y más, y, la diferencia del 5% recibe un sueldo mensual entre \$501 a \$600 dólares. Este factor es importante en la evaluación de los síntomas de estrés, considerando que una estrategia motivacional para garantizar un desempeño eficiente es el ingreso que el empleado percibe en la organización, por lo tanto, si este no cubre las expectativas y trabajo del empleado, su desenvolvimiento va a presentar limitaciones.

Tabla 15

Número de hijos

Número de Hijos	Frecuencia	Porcentaje
0-2	81	67%
3-5	37	31%
6- en adelante	2	2%
Total	120	100%

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

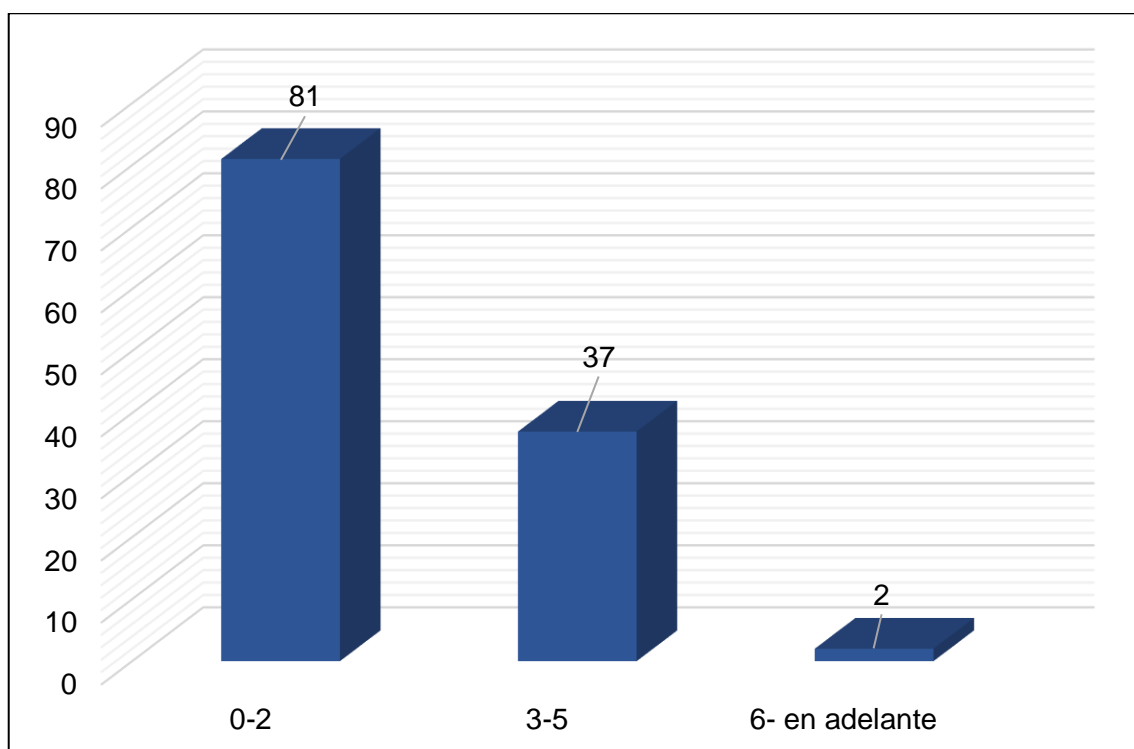


Figura 11 Salario Mensual

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

Con respecto al número de hijos que tienen los empleados de la Distribuidora Piedra, el 67% tiene entre 0 a 2 hijos, el 31% entre 3 a 5 hijos y el 2% tiene entre 6 en adelante. Las cargas familiares es otro factor importante en el desarrollo de la presente investigación, indicando que los hijos implican una responsabilidad diaria para los empleados, por lo tanto, requieren atención permanente más aún para las madres de familias, aumentando de tal manera, su cansancio físico y mental, siendo expuesta a sufrir estrés.

Tabla 16

Edades de cargas familiares

Rango de edades	Frecuencia	Porcentaje
0-5	112	53%
6-10	79	37%
11-15	14	7%
16-20	5	2%
21- en adelante	2	1%
Total	212	100%

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

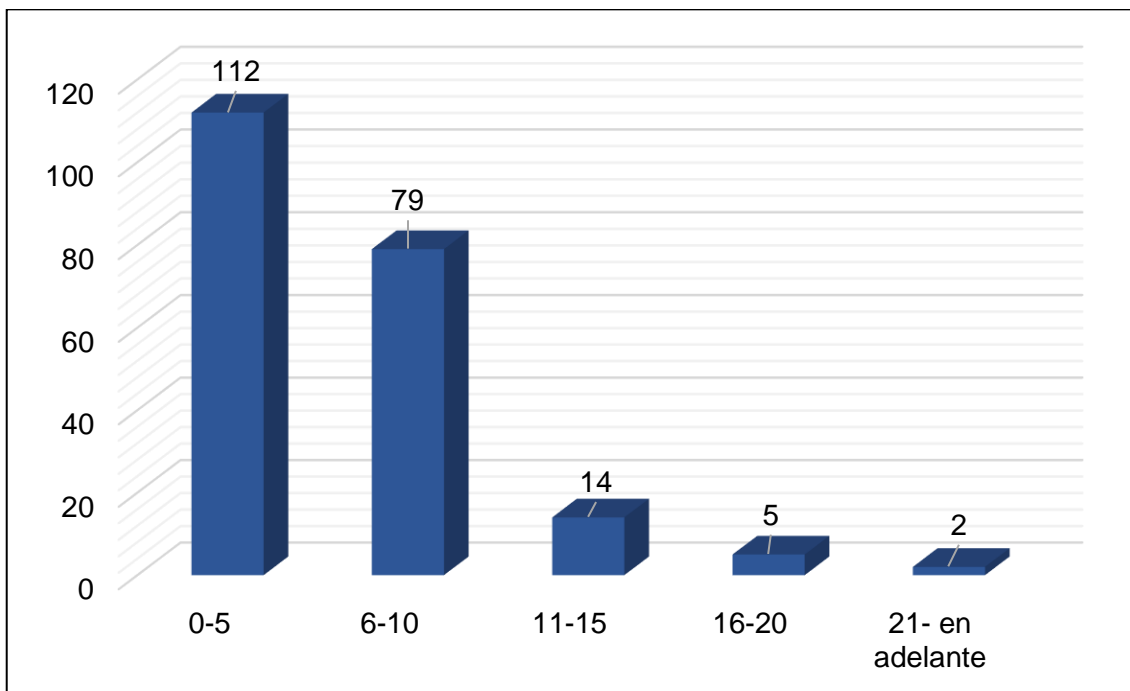


Figura 12 Edades de cargas familiares

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

Según los resultados obtenidos, el 53% de los empleados tienen hijos con edades comprendidas entre 0 a 5 años, el 37% en edades de 6 a 10 años, el 7% tiene hijos con edades de 11 a 15 años, el 2% hijos con edades de 16 a 20 años y, el 1% con hijos de 21 años en adelante. Se concluye que la mayor parte de los hijos de los empleados de la Distribuidora Piedra, son niños entre 0 a 10 años.

Tabla 17

Trabajo Adicional

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	68	57%
No	52	43%
Total	120	100%

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

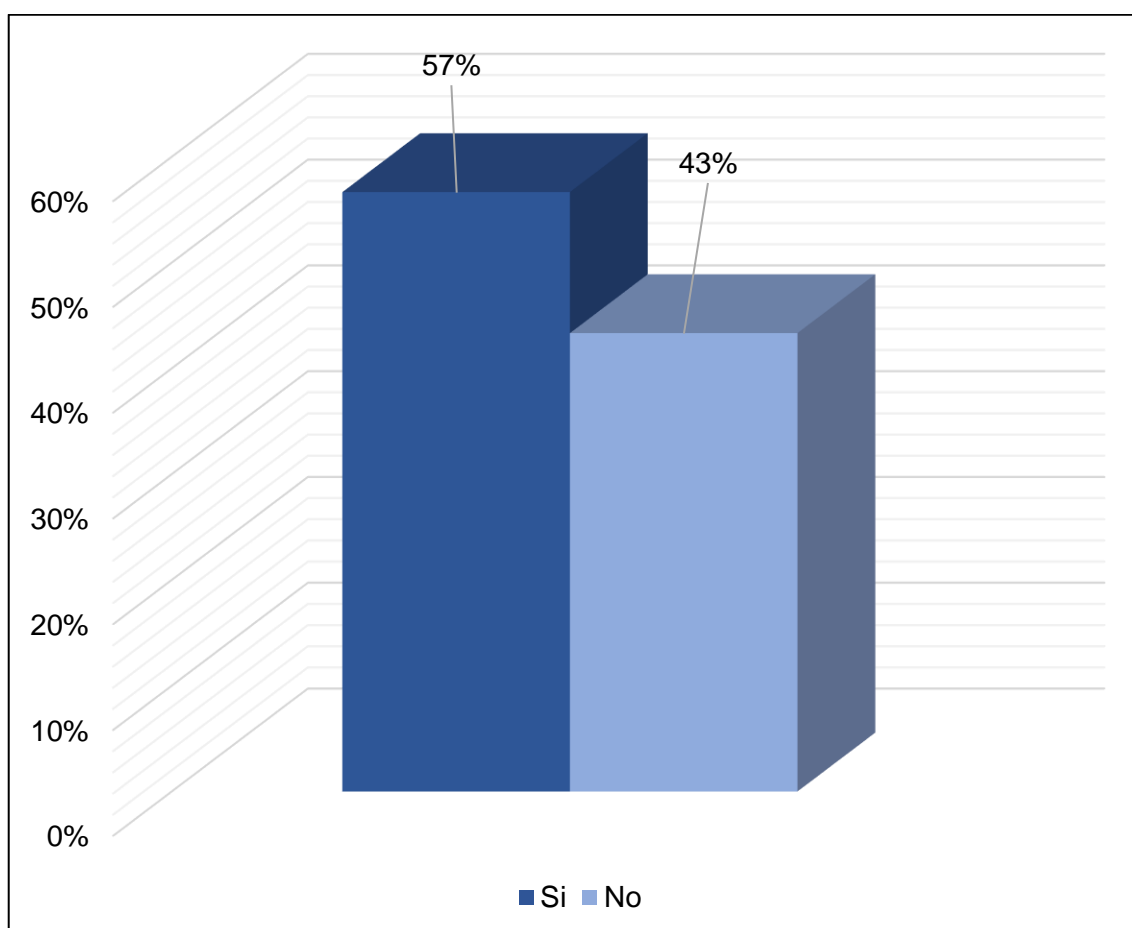


Figura 13 Trabajo Adicional

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

Del total de empleados encuestados, el 57% realiza trabajos adicionales para solventar gastos de casa, en este grupo también se incluye el trabajo doméstico que, aunque no represente un ingreso para la familia, demanda trabajo físico principalmente para las mujeres. La diferencia del 43% no realiza trabajo adicional fuera de la organización.

Tabla 18

Relación Interpersonal con supervisores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	11	9%
Buena	40	33%
Regular	67	56%
Mala	2	2%
Muy Mala	0	0%
Total	120	100%

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

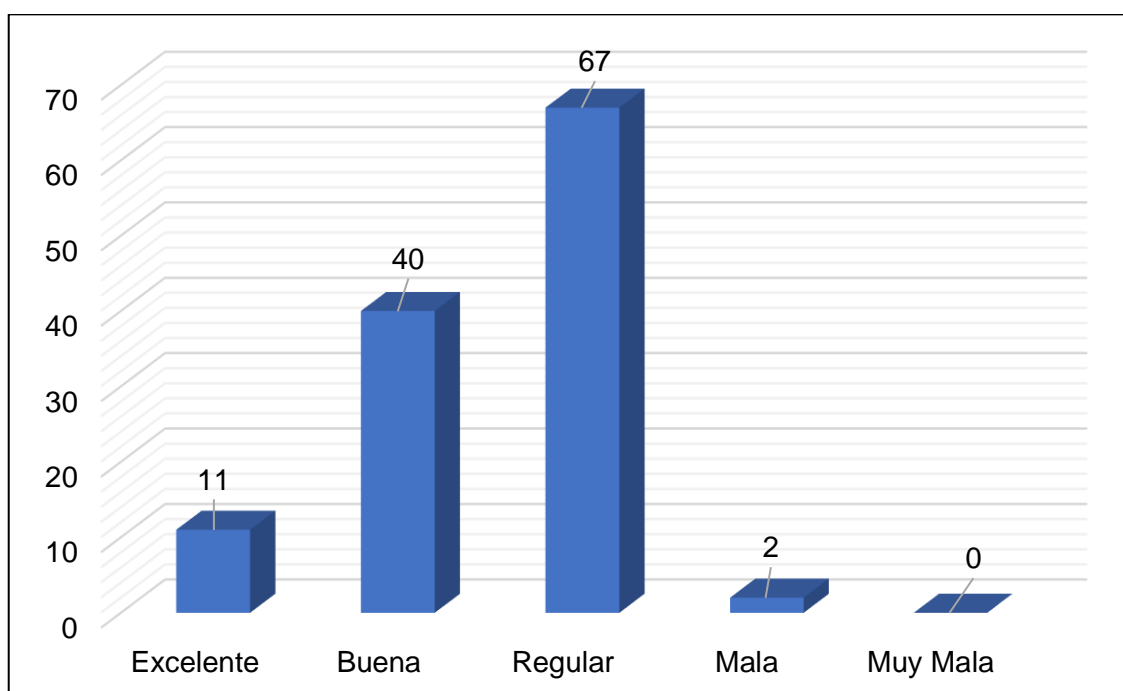


Figura 14 Relación Interpersonal con supervisores

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

Otro factor importante para evaluar la incidencia de estrés en el desempeño laboral son las relaciones interpersonales que existe entre los supervisores y empleados. Al respecto, el 56% de los empleados indicó que esta relación es regular, para el 33% es buena, el 9% la considera excelente, mientras que para el 2% es mala.

3.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados y Discusión de Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

En resumen, se puede identificar que la dimensión de mayor afectación es la dimensión de cansancio emocional, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Tabla 19

Resumen de Resultados de Dimensiones

Aspecto evaluado	Preguntas por evaluar	Valor total
Cansancio emocional	<p>Ítem 1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.</p> <p>Ítem 2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.</p> <p>Ítem 3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.</p> <p>Ítem 6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.</p> <p>Ítem 8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.</p> <p>Ítem 13.- Me siento frustrado en mi trabajo.</p> <p>Ítem 14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.</p> <p>Ítem 16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.</p>	33,10

	<p>Ítem 20.- Me siento como si estuviera al límite de mis probabilidades.</p>	
Despersonalización	<p>Ítem 5.- Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.</p> <p>Ítem 10.- Siento que me he hecho más duro con la gente.</p> <p>Ítem 11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>Ítem 15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros.</p> <p>Ítem 22.- Me parece que los compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas.</p>	21,38
Realización personal	<p>Ítem 4.- Siento que puede entender fácilmente a mis compañeros.</p> <p>Ítem 7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.</p> <p>Ítem 9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.</p> <p>Ítem 12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo.</p> <p>Ítem 17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.</p>	28,91

<p>Ítem 18.- Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con compañeros.</p> <p>Ítem 19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>Ítem 21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p> <p>Total</p>	83.39
--	--------------

Fuente: Empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Elaborado por: Fernando Chamorro

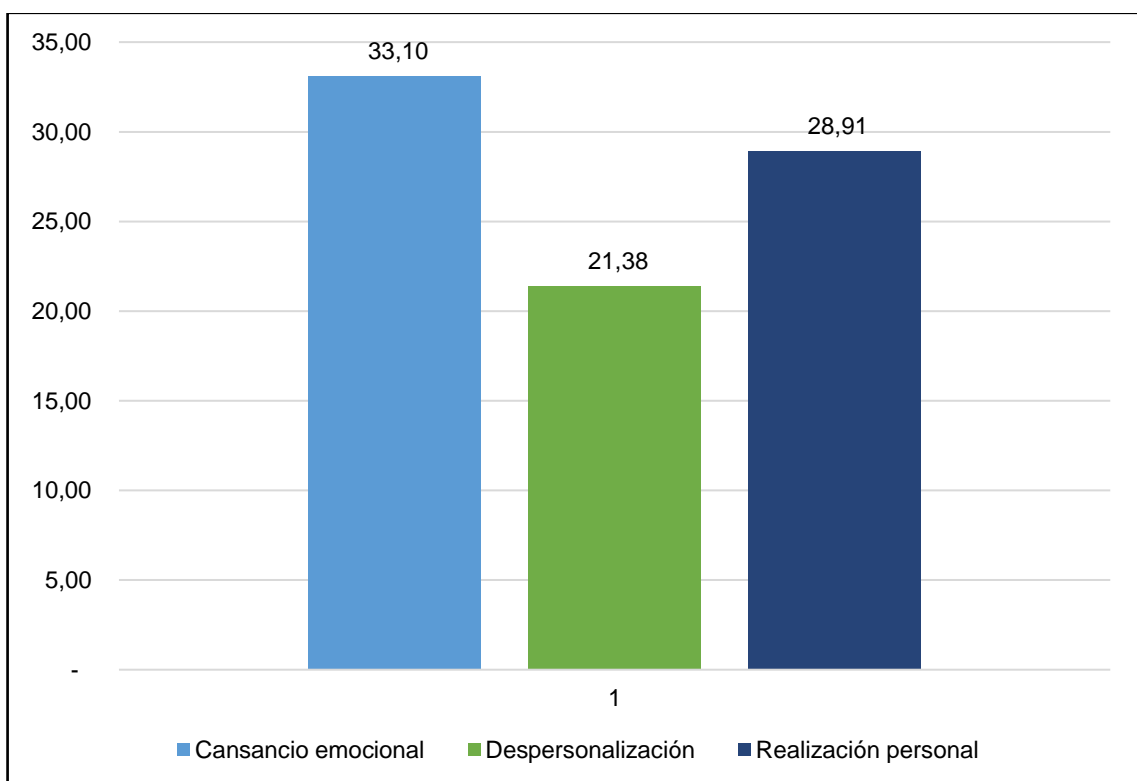


Gráfico 1 Dimensiones de evaluación MBI

Elaborado por: Fernando Chamorro

Así también, el producto de la suma de las 3 dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, es de 83,38, dicho resultado permite determinar que no existe síndrome de Burnout en la empresa de estudio, sin embargo, se presenta tendencia a síndrome de Burnout, según la siguiente tabla 20.

Tabla 20

Puntuaciones Síndrome de Burnout

Resultado	Puntaje
Diagnóstico de Burnout	Mayor a 88
Tendencia a Burnout	De 44 a 87
Sin Burnout	De 0 a 43

Fuente: Cuestionario de Maslow – MBI

Elaborado por: Fernando Chamorro

Por otro lado, considerando el resultado de tendencia a Burnout, según variables sociodemográficas, se identificó que, quienes se encuentran en esta situación son las mujeres representando el 67%, así también se encuentra el 65% de los empleados del área de atención al cliente y operarios en el área de crianza. En este grupo también se identifican a quienes tienen un rango de edad entre 25 - 31 años, donde el 80% son casados. Finalmente, se ubican con un 85% aquellos empleados que tienen más de 6 años de antigüedad en la empresa.

CAPITULO IV

4.1 CONCLUSIONES

- Hoy en día, el estrés en el entorno laboral es una amenaza para la salud física y mental de los empleados de la Distribuidora de Alimentos Piedra, que presenta síntomas como: el absentismo, limitado rendimiento y baja productividad dentro de la empresa.
- Dentro de la Distribuidora de Alimentos Piedra el constante ruido, la variedad del trabajo, la supervisión inadecuada y la limitada comunicación han creado situaciones de cansancio y fatiga en los empleados, ocasionando un limitado servicio al cliente.
- La aplicación del Cuestionario de Maslach determino que el cansancio emocional representa un puntaje de 33,10 y la despersonalización representa un puntaje de 21,38. Considerando el aspecto de realización personal se obtiene un puntaje de 83,38, dicho resultado permite determinar que existe tendencia a Síndrome de Burnout en la Distribuidora de Alimentos Piedra.
- Los resultados de las encuestas sociodemográficas demuestran que el 49% de empleados trabajan en el área de atención al cliente, debido a la actividad comercial que presenta la Distribuidora en donde la relación con los clientes genera cansancio físico y emocional
- Las empleadas femeninas relacionados con el área de atención al cliente poseen 2 cargas familiares que generan gastos que según el sueldo que perciben no es suficiente, por lo tanto, tienden a realizar trabajos adicionales como el doméstico, el cual demanda esfuerzo físico y mental conllevando al estrés.

4.2 RECOMENDACIONES

- La Distribuidora de Alimentos Piedra debe establecer medidas de prevención en cuanto a seguridad industrial, considerando los materiales e insumos necesarios para los empleados con la finalidad de evitar riesgos laborales que incidan en la productividad dentro de la empresa.
- Realizar una revisión constante de los niveles de incidencia de los factores como el ruido, la variedad del trabajo, la supervisión inadecuada y la limitada comunicación en el cansancio y fatiga en los empleados de la Distribuidora de Alimentos Piedra con la finalidad de mantener un excelente servicio al cliente.
- Monitorear la tendencia a Síndrome de Burnout mediante la aplicación de forma trimestral del Cuestionario de Maslach a los empleados de la Distribuidora de Alimentos Piedra.
- Fomentar la calidad de vida de los empleados de la Distribuidora de Alimentos Piedra mediante el fortalecimiento del clima organizacional, programas de capacitaciones con la finalidad de reducir los niveles de estrés de los empleados de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abascal, E., & Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Acosta, J. (2008). *Gestión del estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Profit Editorial.
- Barradas, M. (2018). *Estrés y Burnout Enfermedades En La Vida Actual*. Palibrio.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson educación.
- Cabrera, J. (2005). *Enfermería Legal*. Madrid.
- Collins, S., Karasek, R., & Costas, K. (2005). *Job strain and automatic indices of cardiovascular disease risk*. Journal Of Industrial Medicine.
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Di Rienzo, J., Casanoves, F., Gonzalez, L., Tablada, E., Diaz, M., Robledo, C., & Balzarini, M. (2008). *Estadísticas para las Ciencias Agropecuarias/ Statistics for Agricultural Sciences*. Editorial Brujas.
- En50minutos. (2016). *Combate el estrés laboral: Los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo*. www.en50minutos.es.
- Fundación para la prevención de riesgos psicosociales. (2011). *Modelos Teóricos de estrés laboral*. España.
- Gandini, G. (2010). *Crece el estrés laboral en el mundo*. *Dinero*, 1.
- Harrison. (1978). *Person-environment fit and job stress*.

- Jhonson, J., & Hall, E. (1988). *Job Strain, Work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population*. American Journal of.
- Karasek, R. (1979). *Job demands, Job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign*. Administrative Science Quarterly.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada, manual para la formación del especialista*. España: Lex Nova.
- Matteson, M., & Ivancevich, J. (1987). *Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Nova, L. (2007). *Ergonomia y psicología aplicada*.
- Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. (2012). *Integrano la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo*. Ginebra: Segunda Edición.
- Opere, M. (2010). *Blog sobre retención y Desarrollo del Capital Humano*.
Obtenido de El impacto del estrés laboral: consecuencias para personas y empresas:
<https://blog.grupo-pya.com/impacto-del-estres-laboral-consecuencias-personas-empresas/>
- Organización Internacional del Trabajo, O. (2016). *Estrés en el Trabajo*. Italia: Primera Edición.
- Organización Mundial de la Salud, O. (2004). *La Organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido.

- Payne, R., & Fletcher, B. (1983). *Job demands, support and constraints as predictors of psychological strain among school teacher*. Journal of Vocational Behavior.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Siegrist, J. (1996). *Stress work, self-experience, and cardiovascular disease prevention*. En K. Orth-Gomér y N. Schneiderman. New Jersey: Behavioral Medicine Approaches to Cardiovascular Disease Prevention.
- Smart Coach International Academy. (05 de enero de 2018). *Reportaje Especial: ¡Cifras del estrés laboral en América Latina!* Obtenido de <http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifras-del-estr%C3%A9s-laboral-en-am%C3%A9rica-latina>
- Sotomayor, D. (01 de Septiembre de 2012). *Ecuador, el 10% de la población tiene estrés*. Obtenido de https://www.expreso.ec/actualidad/en-ecuador-el-10-de-la-poblacion-tiene-estr-FEGR_3645226
- Sotomayor, D. (29 de Septiembre de 2016). *Expreso.ec*. Obtenido de Los accidentes de trabajo van en subida: <https://www.expreso.ec/guayaquil/accidenteslaborales-estres-capacitaciones-recomendaciones-estadisticas-IY724587>
- Tejada, P. (2012). *Prevalencia y factores demograficos y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia*. Colombia: Revista Científica Javiera.
- Theorell, T., & Karasek, R. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of the working life*. Nueva York: Ed. Basic Book.

Universidad Técnica Particular de Loja, U. (12 de Marzo de 2018). *Burnout: más que estrés laboral*. Obtenido de <https://noticias.utpl.edu.ec/burnout-mas-que-estres-laboral-0>

Zarza, J. (2017). *Mobbing, Burnout y estrés laboral*.

Me siento como si estuviera al límite de mis probabilidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me parece que los compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enviar

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

EVIDENCIAS GRAFICAS

