



Universidad
Nacional
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Estrés laboral frente al desempeño de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones

“Telconet Latam” sucursal Loja en la actualidad.

Trabajo de Integración Curricular,
previo a la obtención del Título de
Licenciada en Trabajo Social

AUTORA:

Nancy Paola Yaguana Gaona

DIRECTOR:

Dra. Andrea Katherine Monteros Montero

Loja – Ecuador

2024

Certificación

Loja, 10 de octubre del 2024,

Ab. Andrea Katherine Monteros Montero

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICACION:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Estrés laboral frente al desempeño de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones “Telconet Latam” sucursal Loja en la actualidad.** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, de autoría de la estudiante **Nancy Paola Yaguana Gaona** con cédula de identidad número **1104999451**. Una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.



Dra. Andrea Katherine Monteros Montero

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Nancy Paola Yaguana Gaona**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.



Firmado electrónicamente por:
**NANCY PAOLA
YAGUANA GAONA**

Firma:

Cédula de Identidad: 1104999451

Fecha: 10 de octubre del 2024

Correo electrónico: nancy.p.yaguana@unl.edu.ec

Teléfono o celular: 0999464753

Carta de autorización del Trabajo de Integración Curricular por parte de la autora, para la consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo.

Yo, **Nancy Paola Yaguana Gaona**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular titulado: **Estrés laboral frente al desempeño de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones “Telconet Latam” sucursal Loja en la actualidad.** , como requisito para optar el título de **Licenciada en Trabajo Social** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, diez de octubre del dos mil veinte cuatro.

Firma:  Firmado electrónicamente por:
**NANCY PAOLA
YAGUANA GAONA**

Autor: Nancy Paola Yaguana Gaona

Cédula: 1104999451

Dirección: La Pradera, calles Sauces y Laureles

Correo electrónico: nancy.p.yaguana@unl.edu.ec

Celular: 0999464753

DATOS COMPLEMENTARIOS

**Director del Trabajo de Integración Curricular: Dra. Andrea Katherine Monteros
Montero**

Dedicatoria

Dedicar este trabajo a las personas que han sido fundamentales en mi camino académico es un honor y un privilegio. Han sido mis compañeros de viaje, mis guías, mis mentores y mis amigos. Su apoyo incondicional, su paciencia y su motivación han sido la fuerza impulsora detrás de cada paso que he dado en esta larga travesía.

A mi hija Sophia Daniela Sandoval Yaguana ya que ha sido la inspiración detrás de cada esfuerzo en mi vida. En memoria de mi amado padre Zoilo Yaguana, a mi madre Irma Gaona y hermano Jefferson Yaguana, gracias por su amor y apoyo incondicional, por creer en mí incluso cuando yo mismo no lo hacía. A mi jefa y amiga la Ing. Diana Barragan por su apoyo incondicional en todo momento, a la abuelita de mi hija la Sra. Elizabeth Palacios por darme la fuerza para perseverar.

A mi tutora, la Dra. Andrea Katherine Monteros Montero por su sabiduría, paciencia y dedicación incansable.

Nancy Paola Yaguana Gaona

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, a la carrera Trabajo Social, a la dirección, al personal administrativo y sobre todo al personal docente por darme la oportunidad de formar parte de esta comunidad y por brindarme su apoyo a lo largo de todo mi proceso formativo, cada uno de sus conocimientos y experiencias compartidas serán aprovechadas no solo en mi vida profesional sino también personal.

Asimismo, considero oportuno agradecer a la Dra. Andrea Katherine Monteros Montero directora del trabajo de integración curricular, quien a través de sus conocimientos y orientaciones me supo guiar en el desarrollo del presente trabajo. Del mismo modo agradezco a la Lic. Jenny del Cisne Jaramillo Rosario por estar presente a lo largo de todo el proceso de elaboración del presente trabajo brindándome sus conocimientos y sugerencias para culminar el mismo.

Finalmente, expreso mis más sinceros agradecimientos a la Empresa de telecomunicaciones Telconet Latam dirigida por el Ing. Tomislav Topic por su colaboración, amabilidad, y tiempo concedido a lo largo de la realización del trabajo de campo del presente Trabajo de Integración Curricular.

Gracias a todas las personas que de alguna manera u otra aportaron al presente trabajo de investigación.

Nancy Paola Yaguana Gaona

Índice de contenidos

Certificación.....	ii
Autoría.....	ii
Carta de autorización del Trabajo de Integración Curricular.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de figuras.....	ix
Índice de Anexos.....	x
1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción.....	4
4. Marco teórico.....	6
4.1. Paradigma.....	6
4.2. Antecedentes.....	6
4.3. Bases teóricas.....	6
4.3.1. Modelos Teóricos del Estrés Laboral.....	6
4.4. Marco legal.....	7
4.4.1. Constitución de la República del Ecuador.....	7
4.4.2. Ley Orgánica de salud.....	7
4.4.3. Objetivo de Desarrollo Sostenible.....	7
4.4.4. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo.....	7
4.4.5. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	7
4.4.6. Código de Trabajo.....	8
4.5. Variables.....	8
4.5.1. Estrés.....	8
4.5.2. Estrés laboral.....	8
5. Metodología.....	12
5.1. Área de estudio.....	12
5.2. Procedimiento.....	12
5.2.1. Enfoque metodológico.....	12
5.2.2. Método.....	12
5.2.3. Técnicas e instrumentos.....	13
5.2.4. Diseño.....	13

5.2.5. Unidad de estudio.....	14
5.2.6. Criterios de inclusión.....	14
5.2.7. Criterios de exclusión.....	14
5.3. Procesamiento de los datos obtenidos (llenar en la segunda UNIDAD).....	14
6. Resultados.....	15
7. Discusión.....	25
8. Conclusiones.....	27
9. Recomendaciones.....	28
10. Bibliografía.....	29
11. Anexos.....	32

Índice de figuras

Figura 1. Ubicación de la empresa Telconet Latam, sucursal Loja.....	12
Figura 2. Edad de las personas encuestadas.....	15
Figura 3. Género de las personas encuestadas.....	16
Figura 4. Frecuencia de carga de trabajo excesiva.....	16
Figura 5. Tiempo para cumplir con las tareas asignadas.....	17
Figura 6. Bienestar general frente al estrés laboral.....	17
Figura 7. Estrés laboral y calidad de trabajo.....	18
Figura 8. Razón de presión en el trabajo.....	18
Figura 9. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral.....	19
Figura 10. Dificultad de concentración a causa del estrés laboral.....	20
Figura 11. Disminución de la productividad de la empresa a causa del estrés laboral.....	20
Figura 12. Estrés laboral de los compañeros afecta el rendimiento del equipo.....	21
Figura 13. Disminución de la productividad del equipo de trabajo a causa del estrés laboral.....	21
Figura 14. Problemas o conflictos en el trabajo a causa del estrés laboral.....	22
Figura 15. Conflictos con otras personas dentro del trabajo.....	23
Figura 16. Pausas activas para disminuir el estrés laboral.....	23
Figura 17. Talleres sobre cómo mitigar el estrés laboral.....	24
Figura 18. Brindar apoyo psicológico en el trabajo.....	24

Índice de Anexos

Anexo 1. Propuesta de intervención.....	32
Anexo 2. Matriz de revisión bibliográfica.....	36
Anexo 3. Instrumento cuestionario aplicado a la muestra de personas seleccionada.....	41

1. Título

Estrés laboral frente al desempeño de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones “Telconet Latam” sucursal Loja en la actualidad.

2. Resumen

El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes en los trabajadores debido a varios factores relacionados con el trabajo lo cual tiene repercusiones en su bienestar y rendimiento. La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar las causas y los efectos del estrés laboral en los trabajadores de la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja y su incidencia en el desempeño laboral en la actualidad. Asimismo, los objetivos específicos consistieron en: identificar los fundamentos teóricos del estrés laboral; analizar la incidencia del estrés laboral en los niveles de desempeño individual y colectivo de los empleados; finalmente, diseñar una propuesta de intervención para mitigar el estrés laboral y mejorar el bienestar y el rendimiento de los trabajadores. La investigación se realizó con un enfoque cualitativo, mediante un método deductivo, el diseño fue no experimental, las técnicas utilizadas fueron de tipo documental con su instrumento matriz de revisión bibliográfica; encuesta con el instrumento del cuestionario diseñado en Google Forms; por último, recolectar, planificar y diseñar cuyo instrumento fue el informe de la propuesta de intervención. La población objeto de estudio estuvo conformada por 80 trabajadores de la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja. Los resultados obtenidos revelan que los trabajadores de la empresa señalan que los principales factores causantes del estrés laboral son la carga excesiva de trabajo, plazos para cumplir con sus tareas, exigencia para entregar resultados afectando su bienestar y rendimiento. Se concluye que, el estrés laboral es un problema existente en los trabajadores de la empresa, y que además produce efectos negativos a nivel individual y colectivo lo que ocasiona una disminución en la productividad de la empresa, resaltando la necesidad de crear e implementar estrategias que aborden esta problemática.

Palabras clave: carga excesiva, productividad, efectos, rendimiento, bienestar

2.1. Abstract

Work stress is one of the most frequent problems in workers due to several work-related factors which have repercussions on their well-being and performance. The main objective of this research was to analyze the causes and effects of work stress on workers of the company “Telconet Latam” Loja branch and its impact on current job performance. Likewise, the specific objectives consisted of: identifying the theoretical foundations of work stress; analyzing the impact of work stress on individual and collective performance levels of employees; finally, designing an intervention proposal to mitigate work stress and improve the well-being and performance of workers. The research was carried out with a qualitative approach, using a deductive method, the design was non-experimental, the techniques used were documentary type with its bibliographic review matrix instrument; survey with the questionnaire instrument designed in Google Forms; finally, collecting, planning and designing whose instrument was the intervention proposal report. The population under study consisted of 80 workers from the company “Telconet Latam” Loja branch. The results obtained reveal that the company's workers indicate that the main factors causing work stress are excessive workload, deadlines to complete their tasks, and demands to deliver results, affecting their well-being and performance. It is concluded that work stress is an existing problem among the company's workers, and that it also produces negative effects at an individual and collective level, which causes a decrease in the company's productivity, highlighting the need to create and implement strategies that address this problem.

Keywords: excessive workload, productivity, effects, performance, well-being

3. Introducción

El estrés laboral es un problema de salud grave debido a que afecta el aspecto psicológico de las personas que pasan por esta situación, y ante esto el organismo genera algunas reacciones que pueden terminar en enfermedades. El trabajo es una actividad importante, pero está relacionada con el estrés ya que las personas pasan mayor tiempo en él, por lo que es estresante (Buitrago et al., 2021).

La presente investigación es importante porque ayudará a identificar las causas y consecuencias del estrés laboral, lo que es fundamental para entender y conocer los factores que influyen negativamente en el desempeño de los trabajadores de la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja. Además, el estudio de este tema promueve un entorno laboral saludable, beneficiando a los trabajadores y a la empresa, logrado alcanzar su éxito.

Este estudio busca proporcionar información a los trabajadores con la finalidad de mejorar su bienestar y desempeño laboral, y aportar soluciones a la empresa ayudando a la prevenir y tratar el estrés laboral, mejorando el entorno de trabajo y bienestar de los empleados.

Gallup en su informe “State of the Global Workplace 2023”, realizado a nivel mundial señala que a través de la aplicación de una encuesta a trabajadores encontraron que el 44% indicaron haber experimentado estrés un día antes, convirtiéndose en el segundo año con niveles de estrés más altos. En el año 2020 el estrés de los trabajadores aumentó, posiblemente por la aparición de la pandemia, pero ha ido incrementando año a año. Muchos aspectos se asocian al estrés, pero la consultora indica que los gerentes influyen de manera significativa en el estrés de sus trabajadores (Gallup, 2023). En la actualidad, resultado de la globalización y el avance tecnológico los empleados experimentan niveles altos de presión para cumplir con las demandas laborales debido a que enfrentan grandes cambios asociados a la organización del trabajo y relaciones del mismo.

Por otra parte, la consultora de salud y beneficios McLennan (2023), en su informe “Health on Demand 2023” sobre un estudio realizado en base a una encuesta a aproximadamente 4000 empleados en Latinoamérica y El Caribe acerca de las prioridades de salud y bienestar, los resultados muestran que el 48%, cerca de la mitad de los empleados de señalan sentir estrés a diario, en cuanto a los factores de riesgo mencionaron la presión laboral en un 54% seguido del liderazgo deficiente con 39% y finalmente cultura tóxica con 37%.

De acuerdo al “Inventario de Estrés Ocupacional (Prueba OSI)” en Ecuador las principales causas de estrés en el año 2018 fueron: “las características internas del trabajo (27,83%), obligaciones del sector gerencial (23,48%), relaciones interpersonales (23%), crecimiento en la empresa (25,59%), el sistema de la organización que afecta directamente en la

relación hogar y ambiente laboral” (Jaramillo & Maldonado, 2022).

Haro (2020), manifiesta que mediante la evaluación de estrés laboral anual realizada en el 2020 en el sector operativo de la empresa “Telconet Latam” se determinó que prevalece el estrés leve con el 66%, seguido del estrés moderado 24%, y finalmente de estrés laboral con un 10%, estos valores son los indicadores para conocer a profundidad las causas y efectos del estrés laboral lo cual afecta al desempeño del personal.

Para llevar a cabo esta investigación se planteó como objetivo general: “Analizar las causas y los efectos del estrés laboral en los trabajadores de la empresa Telconet Latam sucursal Loja y su incidencia en el desempeño laboral en la actualidad”. Los objetivos específicos fueron: “Identificar los fundamentos teóricos del estrés laboral”; “Analizar la incidencia del estrés laboral en los niveles de desempeño individual y colectivo de los empleados de la empresa Telconet Latam sucursal Loja”; y finalmente, “Diseñar una propuesta de intervención para mitigar el estrés laboral y mejorar el bienestar y el rendimiento de los trabajadores de la empresa Telconet Latam sucursal Loja”.

4. Marco teórico

4.1. Paradigma

El paradigma utilizado en esta investigación es el socio crítico. Álvarez et al., (2022) mencionan que “tiene como finalidad propiciar las transformaciones sociales brindando soluciones a problemas específicos con la intervención activa de sus miembros”. Por otro lado, Walker (2022) señala que este paradigma “está constituido por un grupo de enfoques de investigación en respuesta a los paradigma positivista e interpretativo, admitiendo la posibilidad de una ciencia social que no sea ni empírica ni interpretativa”. Se entiende como una relación dialéctica entre la teoría y la práctica.

Al aplicar el paradigma socio crítico en esta investigación se trata de manera efectiva el problema, comprendiendo a profundidad la realidad social y buscar un cambio.

4.2. Antecedentes

La definición de estrés se remonta a la década de 1930, cuando Hans Selye, encontró en algunos pacientes a los que estudiaba síntomas similares que incluían cansancio, falta de apetito, bajo peso y astenia para lo cual le asignó el nombre de “síndrome de estar enfermo” para posteriormente cambiar la designación por estrés biológico que se produce por demandas sociales (Buitrago et al., 2021).

La Organización Mundial de la Salud (2020) define al estrés laboral como “un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, conductuales y emocionales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima”.

4.3. Bases teóricas

4.3.1. Modelos Teóricos del Estrés Laboral

Fernández et al., (2003) proponen los siguientes modelos teóricos del estrés laboral:

4.3.1.1. Modelo Demanda - Control

Este modelo se genera a través de la unión de dos dimensiones que tienen que ver con el trabajo y la demanda, y control de actividades realizadas en el trabajo. Actualmente un número representativo de puestos de trabajo están expuestos a grandes esfuerzos psicológicos y mentales y poco control sobre tareas y sus resultados (Fernández et al., 2003).

4.3.1.2. Modelo de Crisis de Gratificación en el Trabajo

Este modelo se origina a través de asociación de cambios de la competencia en el trabajo en la correspondencia social: a un trabajo realizado se proveen gratificaciones que adquieren 3 formas promoción laboral, salarios, estima en el empleo. Las personas que están expuestas a

situaciones de trabajo desfavorables son propensas a adquirir altos niveles de estrés que afecta de manera negativa produciendo desgaste y agotamiento (Fernández et al., 2003).

4.4. Marco legal

4.4.1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador establece en el Artículo 326 numeral 5 señala que: “todas las personas tienen derecho a laborar en un entorno apropiado, que asegure su salud, higiene, integridad, seguridad y bienestar” (Constitución de la República del Ecuador, 2021).

4.4.2. Ley Orgánica de salud

La Ley Orgánica de la Salud en su artículo 118 establece que: “los empleadores protegerán la salud de sus empleados, proporcionándoles información necesaria, equipos de protección, vestimenta adecuada, entornos seguros de trabajo, con el fin de prevenir, reducir o eliminar riesgos, accidentes y enfermedades laborales” (Ley Orgánica de la Salud, 2015).

4.4.3. Objetivo de Desarrollo Sostenible

El Objetivo 3 de Desarrollo Sostenible “Salud y Bienestar” señala que para el 2030 es fundamental aumentar la prevención, tratamiento y promover la salud y bienestar. En el Objetivo 8 “Trabajo Decente y Crecimiento Económico” en la meta 8.8 establece la necesidad de proteger los derechos laborales seguros y protegidos para todos los trabajadores (ONU, 2023).

4.4.4. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

El Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo en su artículo 1 establece que, “protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, acciones de reparación de daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales incluida la rehabilitación física, mental y la reinserción laboral”.

En cuanto a la prevención de riesgos del trabajo, “integra medidas preventivas en todas las fases del proceso laboral, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo” (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2017).

4.4.5. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

“Promueve y regula acciones en los centros de trabajo de los países miembros para reducir o eliminar daños a la salud mediante la aplicación de medidas de control y desarrollo de actividades necesarias para prevenir riesgos derivados del trabajo” (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2003).

En el artículo 4 señala que el Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría

al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa en los siguientes rubros:

“Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes”.

“Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental”. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2005)

4.4.6. Código de Trabajo

El artículo 410 del Código de Trabajo (2020) señala que: “los empleadores se encuentran obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida”.

“Así mismo los trabajadores están obligados a respetar las medidas de prevención, seguridad e higiene establecidas en los reglamentos y facilitadas por el empleador, su omisión es una causa para la terminación del contrato” (Código del Trabajo, 2020)

4.5. Variables

4.5.1. Estrés

Neidhardt et al. (1989, como se citó en Naranjo, 2009) afirman que el estrés es un estado crónico de alteración mental y corporal en niveles que se le dificulta soportar a la persona y esto le produce enfermedades y angustia. Es decir, el estrés ocurre como una respuesta al afrontar situaciones comunes como el miedo, peligro o tensión. Forma parte de la vida de toda persona, pero cuando excede los límites puede ser dañino para la mente y el cuerpo lo que conlleva a una serie de problemas que pueden desencadenar en enfermedades (Capdevilla & Segundo, 2005).

Por otra parte, Bariero (2017) señala que el estrés se caracteriza por una alteración nerviosa que incluye la ansiedad determinada por factores sociales y psicológicos.

En esencia, podemos deducir que estas definiciones subrayan como influye el estrés en el bienestar y el comportamiento del ser humano, ya que se presenta como una respuesta del organismo a las amenazas que recibe, lo que provoca efectos negativos en su salud que pueden derivar en enfermedades.

4.5.2. Estrés laboral

El estrés laboral muestra de una serie de alteraciones fisiológicas, emocionales y cognitivas relacionadas con el ambiente de trabajo (Moreno & Baez, 2010).

Bau (2023) afirma que el estrés laboral “es un tipo de relación específica entre un organismo físico o social y el ambiente, y que se da cuando se genera un desequilibrio entre la respuesta del organismo frente a la demanda”. Se constituye en una habilidad subjetiva, el estrés se origina en la cognición debido a las demandas externas y su capacidad para cumplirlas.

Ante lo mencionado podemos deducir que el estrés se convierte en un problema serio de salud que afecta a muchos empleados no solo en el país sino en todo el mundo y que llegan a experimentar impactos negativos respecto a la salud, en el desenvolvimiento laboral y funcionamiento de la empresa.

4.5.2.1. Características

El estrés laboral se caracteriza por presentar altos “índices de excitación”, así mismo de respuesta y experimentan la sensación de poder cumplir con las demandas de trabajo (Moreno & Baez, 2010).

El crecimiento de las organizaciones y el incremento de la dificultad laboral se ha convertido en una de las principales características de estos últimos años, con el paso de los años la sociedad ha creado gran cantidad de empresas y ha aumentado la especialización del trabajo, de manera que cada vez las tareas laborales son más complicadas. Las organizaciones han favorecido que la gente prospere, pero también han generado estrés y enfermedades debido a las situaciones de trabajo como exceso, presión o conflictos dentro de la empresa, lo cual constituye un problema grave para quienes lo padecen (Valadez, et al., 2012).

Esto nos da a entender que el estrés laboral es de importante preocupación en la actualidad ya que se genera por labores muy exigentes.

4.5.2.2. Causas del estrés laboral

Las causas más comunes de estrés laboral son exceso de trabajo, desorganización, largos horarios de trabajo, falta de apoyo y malas condiciones de trabajo (Buitrago et al., 2021).

Otras de las causas también son falta de apoyo social, falta de comunicación con los niveles jerárquicos altos, comportamientos agresivos, acoso laboral y falta de orientación en relación a cómo desarrollar las actividades. Esto origina una respuesta fisiológica en el individuo producto de aspectos como el contrato de trabajo, políticas organizacionales y recompensas (Buitrago et al., 2021).

García (2005) también menciona que, al permanecer los trabajadores por lapsos de tiempo prolongados en una sola postura para cumplir con sus actividades, influye de manera negativa ocasionando el estrés, entre otras causas se tienen falta de apoyo de la empresa, trabajo exigente y la poca posibilidad de lograr un ascenso. También se ha determinado que cuando existe una mayor responsabilidad en el trabajo el nivel de estrés aumenta, esto se relaciona con el control y la exigencia (García, 2005).

4.5.2.3. Efectos del estrés laboral

Para Arcia et al., (2016) los efectos del estrés son:

Efectos fisiológicos: problemas cardíacos, musculares y de respiración

Efectos cognitivos: estos pueden ser la presencia de problemas para tomar decisiones, preocupaciones, y confusión.

Efectos motores: dificultades en el habla, movimientos involuntarios.

Efectos afectivos: trastornos de tipo afectivos que van desde ansiedad hasta desordenes en la alimentación.

Efectos conductuales: Hace referencia a comportamientos que causan daño y pueden llegar a ocasionar accidentes automovilísticos, consumo de sustancias, y acciones antisociales.

Se estima que existen algunas complicaciones y/o enfermedades ocasionadas por el estrés laboral, las cuales pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, debido a que un determinado efecto no se presentará de la misma manera en todas las personas (Arcia, 2016).

Se ha comprobado que el estrés origina una reducción notoria en las defensas del organismo por lo tanto persona que sufra de estrés laboral es probable que contraiga enfermedades ocasionadas por bacterias o virus (García, 2005). Entre las enfermedades que se originan por el estrés tenemos:

Enfermedades causadas por estrés agudo: Estas se presentan de manera muy evidente y por lo general son reversible. Entre las más comunes tenemos: estado de shock, úlceras y neurosis (García, 2005)

Enfermedades por estrés crónico: esta enfermedad cuando se inicia causa alteraciones de carácter fisiológico y a medida que empeora ocasiona problemas psicológicos, y esto puede generar daños en órganos (García, 2005).

4.5.2.4. Manejo del estrés laboral

El tratamiento para las enfermedades que se originan por estrés laboral debe estar dirigido a controlar los factores que causan dichas enfermedades. Así el tratamiento para mitigar el estrés debe ser de prevención y para lograr esto se debe aplicar medidas para corregir los procesos que lo causan (Sanchez, 2010).

La prevención y la atención del estrés laboral es un gran desafío, para poder enfrentar este problema se debe implementar medidas que favorezcan a la organización y al personal. Los profesionales de la salud y afines deben controlar a toda la organización y en especial a los pacientes para que sea exitoso el manejo del estrés (Sánchez, 2010).

El profesional de la salud para prevenir el estrés laboral debe aplicar “medidas profilácticas efectivas” ya que de esto depende el crecimiento de la empresa mejorando el bienestar general de los empleados lo que influye en su desempeño y calidad de trabajo (Sanchez, 2010).

Otra forma de manejar el estrés es mediante la llamada “biorretroalimentación” que se refiere a que la persona adquiere “retroalimentación a través de instrumentos y guiado por un profesional para ayudar a calmar problemas cardiacos y dolores de cabeza (Sanchez, 2010).

5. Metodología

5.1. Área de estudio

La presente investigación se desarrolló en la sucursal de la empresa “Telconet Latam”, esta empresa se ha establecido en el país por más de 28 años, y se dedica a desarrollar recursos tecnológicos para el sector corporativo, basándose en una salida plataforma de Fibra Óptica. El tiempo que duró la investigación fue de tres meses (mayo, junio, julio del año 2024).

La empresa “Telconet Latam” sucursal Loja se encuentra ubicada en la ciudad de Loja, cantón Loja, en el Edificio Umbral, calle Mercadillo 152-23 entre Avenida Universitaria y 18 de noviembre, está conformada por 80 colaboradores entre personal técnico y administrativo.

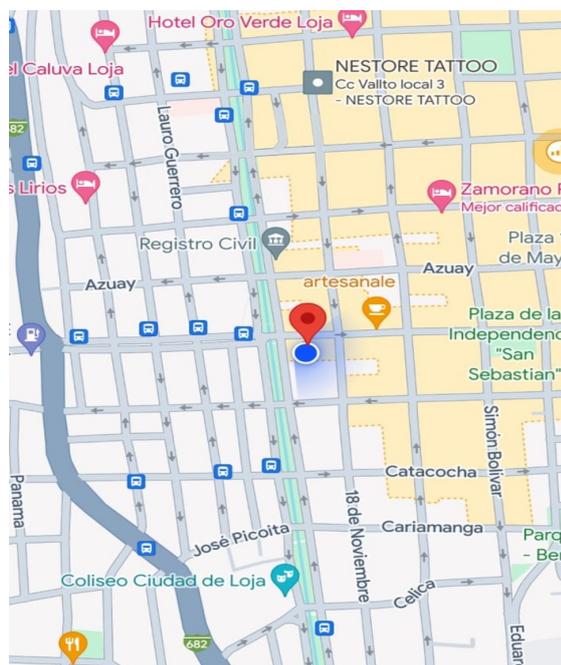


Figura 1. Ubicación de la empresa Telconet Latam, sucursal Loja

Los materiales utilizados en el presente estudio fueron: computadora, formulario de Google Forms, consentimiento informado.

5.2. Procedimiento

5.2.1. Enfoque metodológico

En la presente investigación se adoptó un enfoque cualitativo lo cual permitió la recolección de datos cualitativos a través de una encuesta. Al respecto Sánchez (2019) señala que “el enfoque cualitativo se sustenta en evidencias que se orientan más hacia la descripción profunda del fenómeno con la finalidad de comprenderlo y explicarlo”.

5.2.2. Método

En esta investigación se utilizó el método deductivo partiendo de teorías sobre el estrés laboral, posteriormente se recopilarán datos para ser analizados y comprobar dichas teorías. Tal

como lo señala Palmero (2020) el método deductivo ayuda a determinar características mediante la derivación a partir de teorías generales que han sido establecidas. Por medio de la deducción se obtienen conclusiones particulares.

5.2.3. Técnicas e instrumentos

A continuación, se detallan las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de cada objetivo:

Objetivo específico 1. “Identificar los fundamentos teóricos del estrés laboral”.

Técnica: Documental

Para dar cumplimiento al objetivo propuesto fue necesario utilizar la técnica documental ya que nos permitió obtener información sobre el estrés laboral a través de libros, artículos científicos, documentos y fichas, esta información será seleccionada, recopilada y analizada para finalmente ser registrada. Como instrumento se utilizó una matriz de revisión bibliográfica.

Objetivo específico 2. “Analizar la incidencia del estrés laboral en los niveles de desempeño individual y colectivo de los empleados de la empresa Telconet Latam sucursal Loja”.

Técnica: Encuesta

Se aplicó una encuesta mediante la utilización del instrumento como es el cuestionario con escalamiento de Likert con el cual se obtuvo información relevante acerca de los efectos del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Objetivo específico 3. “Diseñar una propuesta de intervención para mitigar el estrés laboral, y mejorar el bienestar y el rendimiento de los trabajadores de la empresa Telconet Latam sucursal Loja”.

Técnica: Recolectar, planificar y diseñar

Para dar cumplimiento al objetivo específico 3 se consideró necesario recolectar información, así mismo realizar una planificación y finalmente se diseñó una propuesta que ayude a mitigar la problemática estudiada, de esta manera este estudio contribuirá a mejorar la salud de los trabajadores. En este caso el instrumento fue el Informe de la propuesta de intervención.

5.2.4. Diseño

El diseño fue no experimental, de corte transversal, ya que se recopilaban datos en un momento específico para analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores. Huaire (2019) menciona que este tipo de diseño de investigación tiene como finalidad describir las variables y analizar su influencia e interrelación en un momento o tiempo determinado.

5.2.5. Unidad de estudio

5.2.5.1. Población

La población en estudio estuvo conformada por 80 personas que laboran en la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja, para esta investigación se consideró trabajar con toda la población.

5.2.6. Criterios de inclusión

- Personas que laboran en la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja
- Personas dispuestas a participar de la investigación

5.2.7. Criterios de exclusión

- Personas que no pertenecían a la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja
- Personas que no estuvieron dispuestas a participar de la investigación.

5.3. Procesamiento de los datos obtenidos

Plataforma Google Forms: Se elaboró un cuestionario con interrogantes sobre el estrés laboral y sus causas.

Base de Datos: Se utilizó una base de datos en hojas de Excel para almacenar y organizar la información obtenida.

Los datos obtenidos fueron organizados en hojas de Excel para luego ser presentados de manera clara y comprensible mediante gráficos de barras para una mejor comprensión sobre la problemática en estudio.

6. Resultados

Una vez realizada la recolección de datos a través del instrumento diseñado para la presente investigación en este caso el cuestionario, se procedió a realizar la tabulación para posteriormente realizar el respectivo análisis. Es importante mencionar que los resultados obtenidos serán representados en gráficos de barras, mismos que se visualizan a continuación:

Datos informativos

En la Figura 2, acerca de la edad de las personas encuestadas, se puede evidenciar que en su mayoría se encuentran en un rango de edad de 25 a 34 años, un grupo menor de personas señalan pertenecer al rango de 35 a 44 años de edad, seguido de las personas que tienen menos de 25 años, finalmente en una minoría señalan tener entre 45 a 54 años. Cabe mencionar que no existen personas mayores a 55 años dentro de las personas encuestadas.

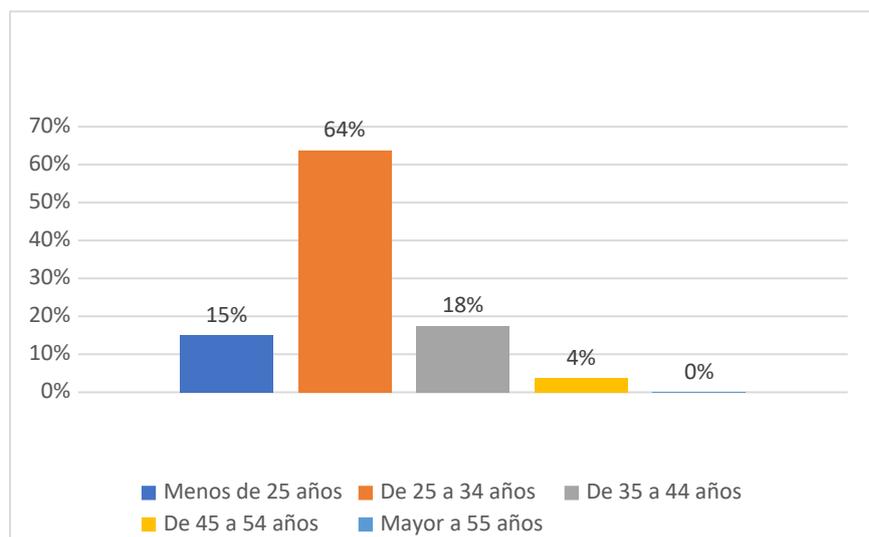


Figura 2. Edad de las personas encuestadas

Con respecto al género, como se observa en la Figura 3, un grupo significativo de personas encuestadas que representa la mayoría señala pertenecer al género masculino, mientras que la minoría refiere pertenecer al género femenino. Ninguno indicó pertenecer a otro género. Estos resultados destacan la prevalencia del género masculino dentro de la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja.

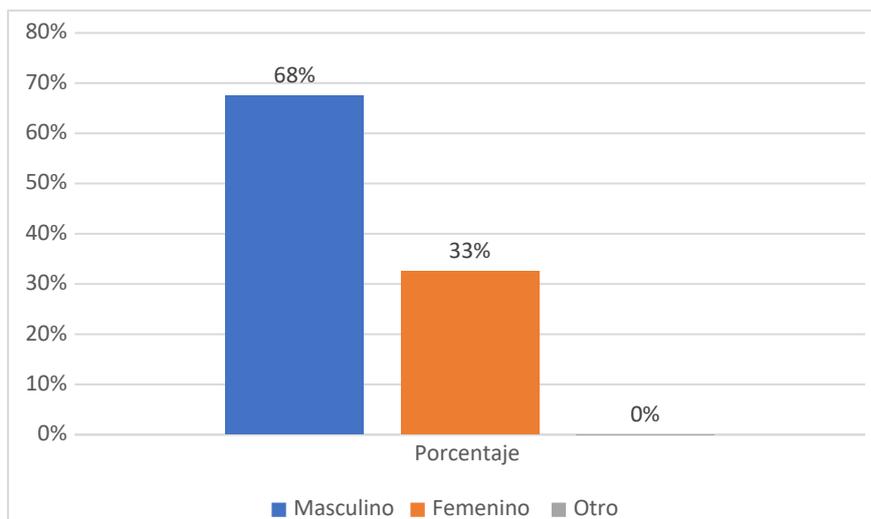


Figura 3. Género de las personas encuestadas

Dimensión 1: Carga de trabajo

En la Figura 4, respecto a la pregunta **¿Con qué frecuencia siente usted que su carga de trabajo es excesiva?**, la mayoría de los encuestados señalaron que a veces sienten que su carga de trabajo es excesiva, en un menor porcentaje indicaron frecuentemente, seguido de un grupo de personas que mencionaron siempre sentir que su carga de trabajo es exagerada, por último, en una minoría afirmaron que nunca sienten que su carga de trabajo sea excesiva.

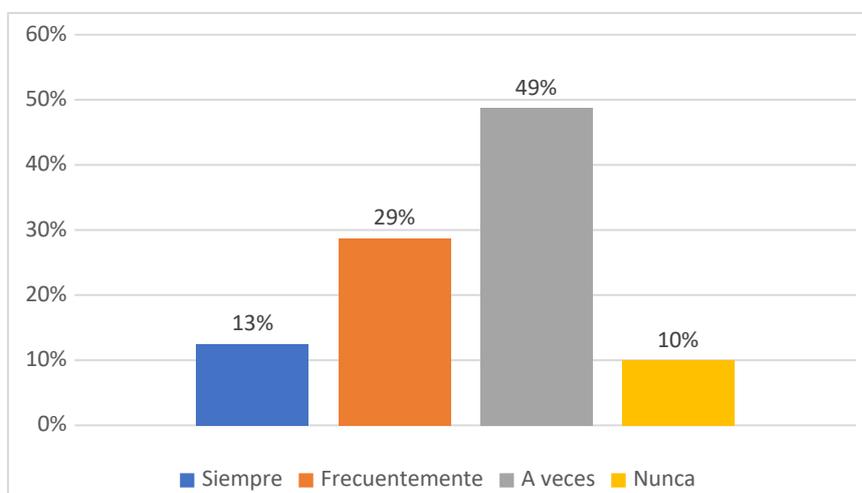


Figura 4. Frecuencia de carga de trabajo excesiva

En base a la pregunta **¿Siente usted que tiene suficiente tiempo para cumplir con las tareas asignadas en su trabajo?**, la mayor parte de los encuestados respondieron casi siempre, seguido de un porcentaje significativo quienes indicaron que a veces tienen suficiente tiempo para cumplir con sus tareas dentro del trabajo, un grupo menor señaló que siempre cuenta con el tiempo necesario, finalmente en una minoría afirmaron que nunca tienen tiempo suficiente para cumplir con las tareas asignadas en su trabajo (Figura 5).

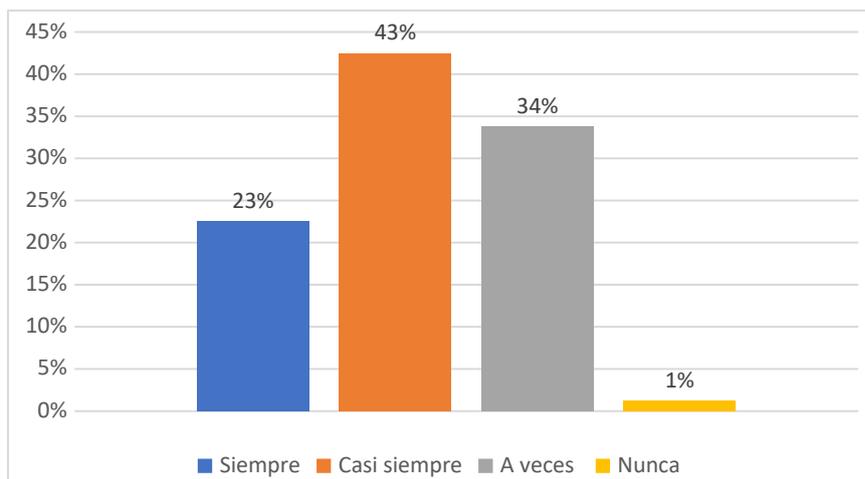


Figura 5. Tiempo para cumplir con las tareas asignadas

Dimensión 2: Bienestar

De acuerdo a la Figura 6 acerca de la pregunta: **¿Cómo considera usted que el estrés laboral afecta al bienestar general?**, la mayor parte de las personas encuestadas refieren que el estrés laboral afecta significativamente al bienestar general, otro grupo considerable de personas señalan que afecta moderadamente, un menor número de encuestados indica que el estrés afecta ligeramente al bienestar general y finalmente la minoría no percibe esta afectación.

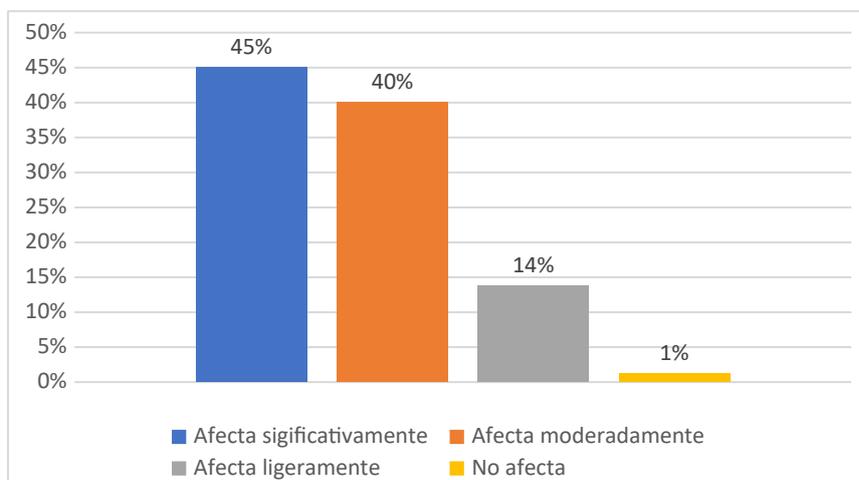


Figura 6. Bienestar general frente al estrés laboral

Dimensión 3: Calidad de trabajo

Considerando la Figura 7 acerca de la pregunta: **¿Cree usted que el estrés laboral afecta la calidad de su trabajo?**, se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas concuerdan con que el estrés laboral produce una afección a la calidad de su trabajo, en un porcentaje intermedio se encuentran las personas que señalan no estar de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente en una minoría no consideran que el estrés laboral afecte a la calidad de su trabajo.

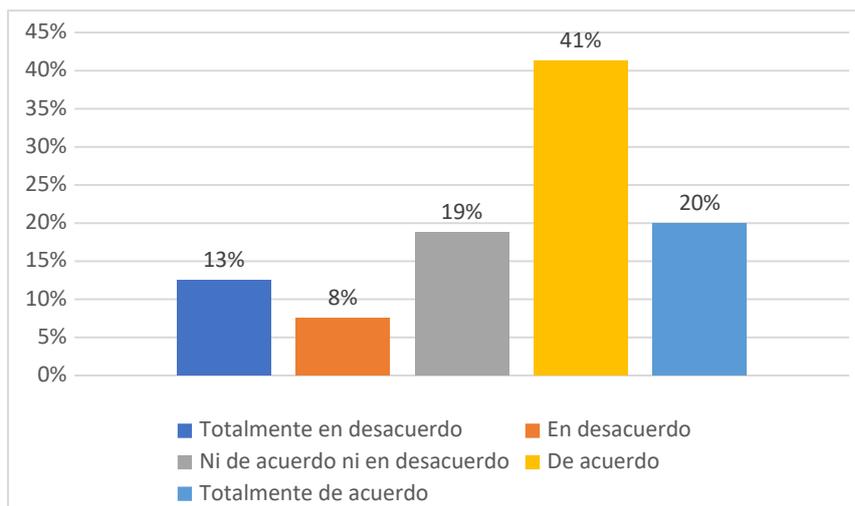


Figura 7. Estrés laboral y calidad de trabajo

En lo que respecta a la pregunta: **¿Cuál cree usted que es la principal razón de presión en su trabajo?**, la mayoría de los encuestados considera como razón principal de presión en su trabajo a la exigencia de entregar resultados, seguido de un grupo de personas que señala al cumplimiento de plazos de entregar alguna tarea como un motivo de presión, un número menor indica que no existe ninguna razón de presión, otro grupo respondió que otra sería la razón sin especificar, así mismo un número de personas percibe que la relación con sus compañeros es la principal razón de presión en su trabajo, finalmente una minoría refiere que los retos personales es la razón principal.

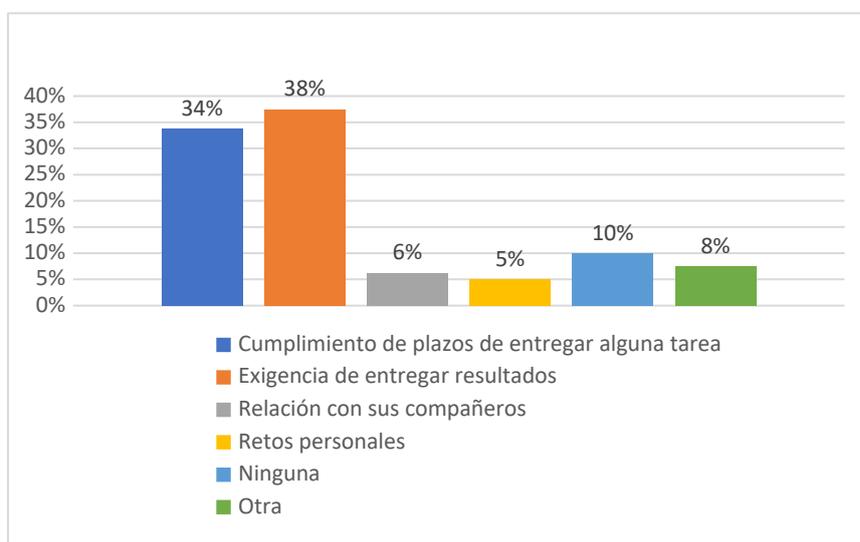


Figura 8. Razón de presión en el trabajo

Dimensión 4: Desempeño individual

De acuerdo con la Figura 9, que detalla los resultados acerca de la pregunta **¿El estrés laboral influye de manera negativa en su desempeño laboral?**, se puede evidenciar que un porcentaje considerable de personas encuestadas indican estar de acuerdo con la influencia negativa del estrés en el desempeño laboral, seguido de un grupo de personas que señala que no está de acuerdo ni en desacuerdo, en cambio otro grupo menciona estar totalmente en desacuerdo es decir no considera que el estrés influye de manera negativa en el desempeño laboral, por el contrario en un porcentaje menor se encuentran las personas que están totalmente de acuerdo con que el estrés influye negativamente, finalmente una minoría señala estar en desacuerdo.

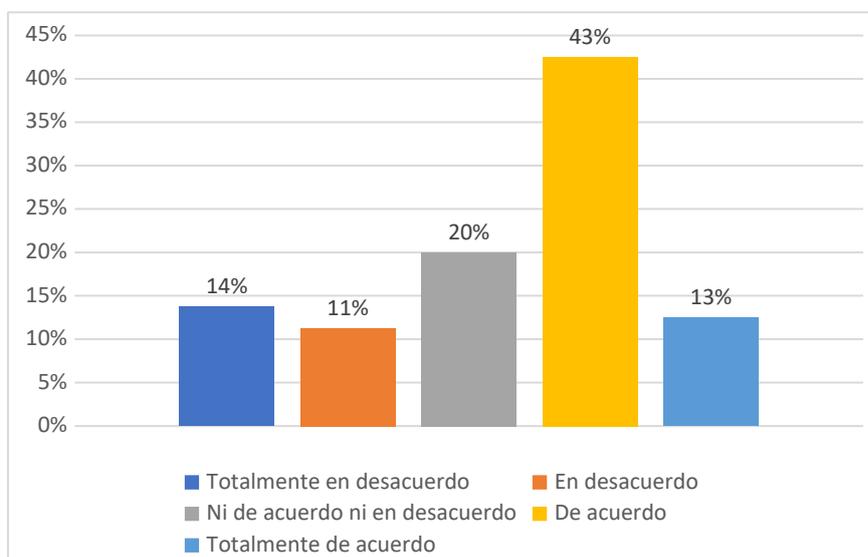


Figura 9. Influencia del estrés en el desempeño laboral

La Figura 10 muestra los resultados en cuanto a la pregunta **¿El estrés laboral causa dificultades para concentrarse en las actividades asignadas dentro del trabajo?**, se observa que la mayoría de las personas encuestadas indica que a veces el estrés laboral genera dificultades de concentración en su trabajo, otro grupo señala que casi siempre se pueden presentar, seguido de un porcentaje menor que refiere que siempre, por otro lado una minoría señala que nunca se dan estas dificultades para concentrarse.

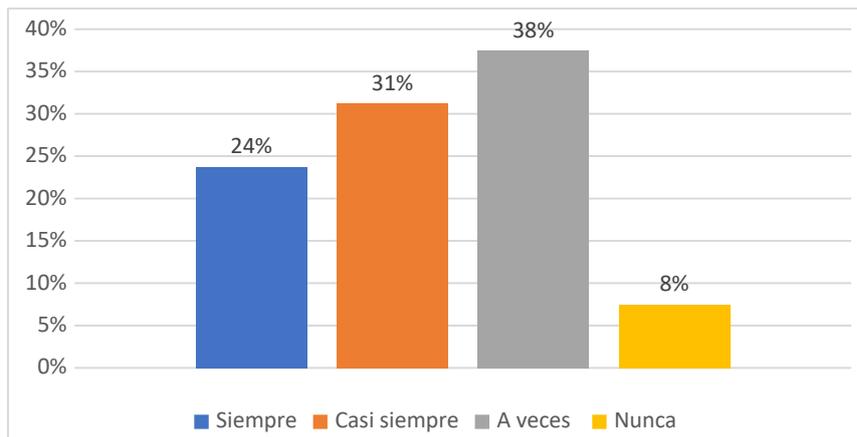


Figura 10. Dificultad de concentración a causa del estrés laboral

Dimensión 5: Productividad

En la Figura 11 se presentan los resultados acerca de la pregunta **¿La productividad de la empresa ha disminuido por causa del estrés laboral?**, indicando que la mayor parte de las personas encuestadas está de acuerdo con la pregunta, en cambio otro grupo de personas señala que está en desacuerdo, es decir consideran que la productividad de la empresa no ha disminuido, un porcentaje menor de encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo, otro número menor de personas está totalmente en desacuerdo, y por el contrario una minoría señala estar de acuerdo.

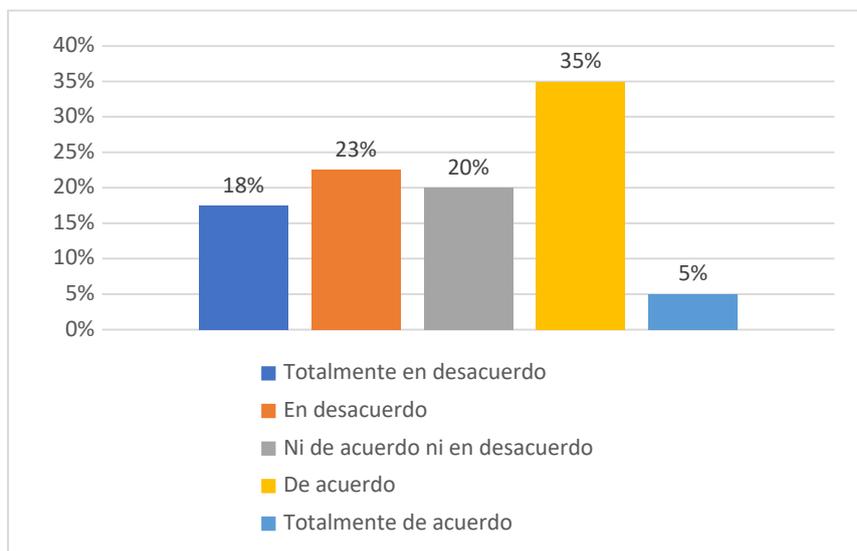


Figura 11. Disminución de la productividad de la empresa a causa del estrés laboral

Dimensión 6: Desempeño colectivo

La Figura 12 acerca de la pregunta: **¿El estrés laboral de sus compañeros afecta el rendimiento de todo el equipo?**, muestra que del total de las personas encuestadas la mayoría considera que el estrés laboral de sus compañeros genera un impacto en el rendimiento del equipo, otro grupo menor no está de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente

una minoría no concuerda con esta afirmación. Estos resultados dan a entender que más de la mitad siente un efecto negativo del estrés de sus compañeros en el desempeño.

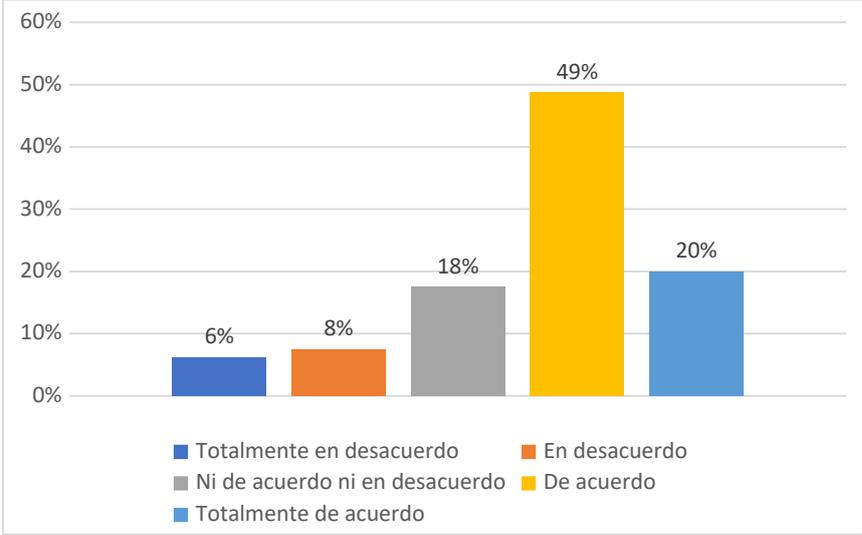


Figura 12. Estrés laboral de los compañeros afecta el rendimiento del equipo

Con respecto a la pregunta **¿Ha evidenciado que existe una disminución en la productividad del equipo de trabajo a causa del estrés laboral?**, en la Figura 13 se observa que la mayoría señala que a veces hay una disminución, un grupo menor de encuestados indica que frecuentemente, en cambio otro porcentaje menciona que siempre se produce, y por último la minoría señala que nunca disminuye la productividad a causa del estrés laboral.

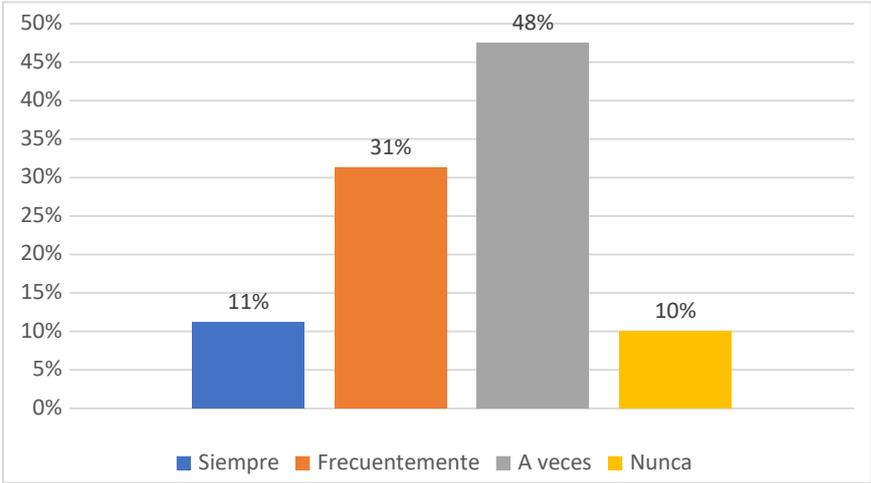


Figura 13. Disminución de la productividad del equipo de trabajo a causa del estrés laboral

Dimensión 7: Relaciones interpersonales

En la Figura 14 se presentan los resultados en base a la pregunta **¿Debido al estrés laboral se producen problemas o conflictos en el trabajo?**, se puede evidenciar que la mayoría, más de la mitad de las personas encuestadas están de acuerdo con que el estrés laboral es causante de problemas dentro del trabajo, un bajo porcentaje mencionan no estar de acuerdo ni en desacuerdo, seguido de un grupo de encuestados que señala estar en desacuerdo, mientras que un porcentaje menor refiere que están totalmente de acuerdo con que el estrés laboral produce conflictos dentro del trabajo, finalmente una minoría está totalmente en desacuerdo con esta afirmación.

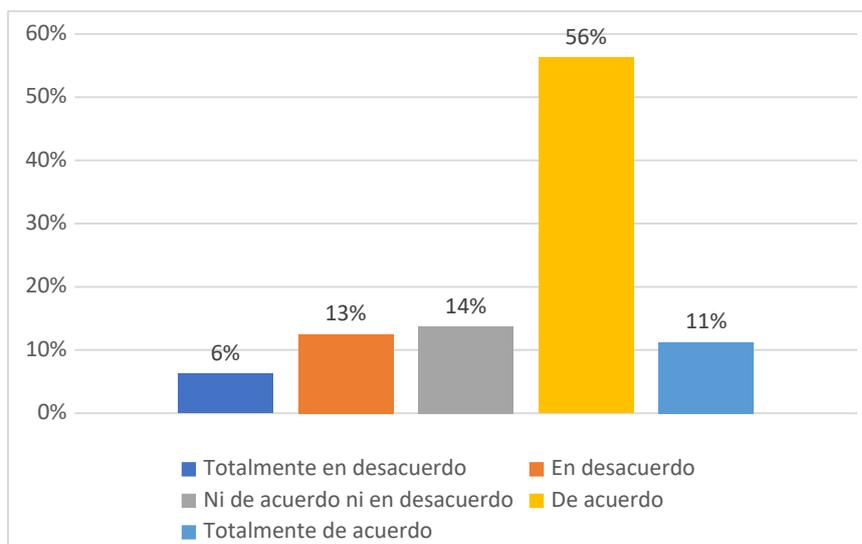


Figura 14. Problemas o conflictos en el trabajo a causa del estrés laboral

En base a la pregunta **¿Con qué frecuencia usted tiene conflictos con otras personas dentro de su trabajo?**, la Figura 15 destaca que la mayoría de las personas encuestadas mencionan que a veces tienen conflictos con otras personas en el trabajo, en un menor porcentaje los encuestados señalan que nunca lo ha experimentado, en cambio otro grupo refiere que frecuentemente lo experimenta, por último, la minoría considera que siempre tiene conflictos en su trabajo.

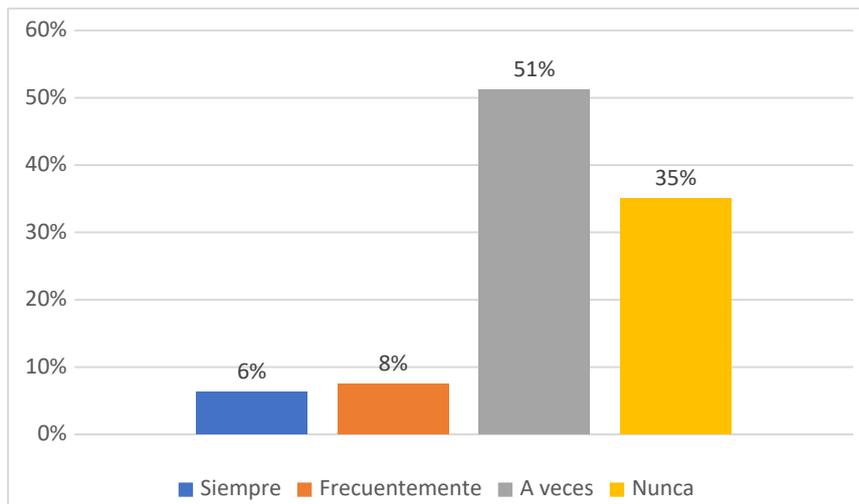


Figura 15. Conflictos con otras personas dentro del trabajo

Dimensión 8: Pausas activas

Considerando la Figura 16 acerca de la pregunta **¿Qué opina usted acerca de implementar pausas activas en su trabajo para disminuir el estrés?**, se evidencia la mayor parte de los encuestados aproximadamente un 90% consideran que las pausas activas sería una buena alternativa para disminuir el estrés, otro porcentaje menor no está de acuerdo, y finalmente una minoría no está de acuerdo ni en desacuerdo con que se implemente pausas activas.

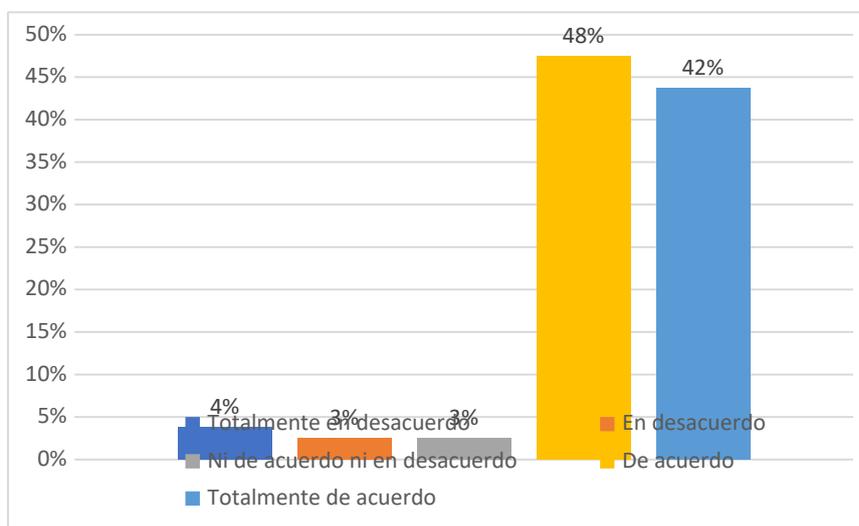


Figura 16. Pausas activas para disminuir el estrés laboral

Dimensión 9: Talleres

La Figura 17 detalla los resultados sobre la pregunta **¿Cree usted que es importante implementar talleres sobre cómo mitigar el estrés laboral?**, resaltando que la mayoría de las personas encuestadas consideran importante la implementación de talleres, un menor porcentaje señala no estar de acuerdo ni en desacuerdo, y en una minoría no consideran que implementar talleres sea buena alternativa para mitigar el estrés laboral.

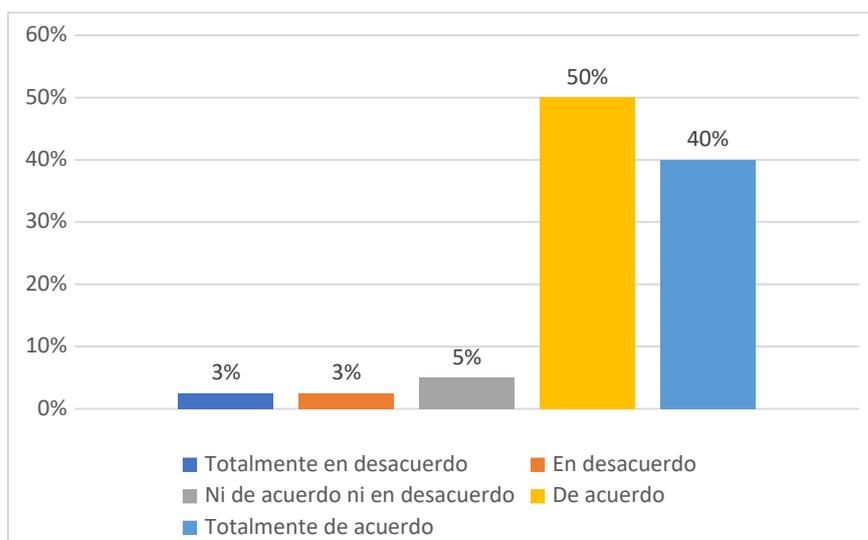


Figura 17. Talleres sobre cómo mitigar el estrés laboral

Dimensión 10: Programas de apoyo psicológico

En cuanto a la Figura 18 acerca de la pregunta **¿Consideraría usted necesario la implementación de programas de apoyo psicológico en su trabajo?**, un mayor porcentaje considera necesario que se debería implementar estos programas, otro grupo indica que cree que es poco necesario y la minoría menciona que no es necesario.

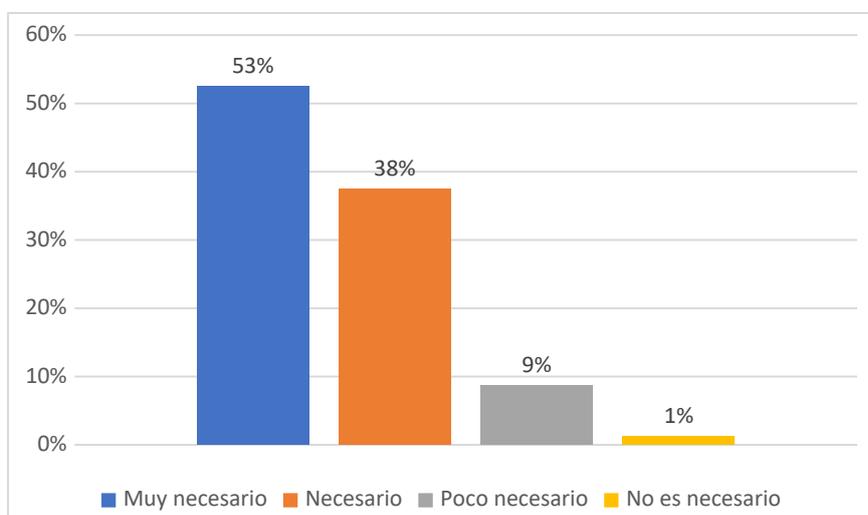


Figura 18. Brindar apoyo psicológico en el trabajo

7. Discusión

Para dar respuesta al primer objetivo específico planteado en esta investigación se logró identificar los fundamentos teóricos del estrés laboral, lo cual es necesario para comprender esta problemática que afecta a los trabajadores de la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja y así desarrollar estrategias efectivas que ayuden a la prevención y mitigación. Tal como lo señalan Moreno & Báez (2010) “el estrés laboral tiene que ver con una serie de alteraciones de carácter fisiológico, emocional y cognitivos que se relacionan con el ambiente de trabajo”.

En cumplimiento al segundo objetivo específico acerca de “analizar la incidencia del estrés laboral en los niveles de desempeño individual en los trabajadores de la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja y su incidencia en el desempeño laboral”, a través de la recolección de información se identificó que el estrés laboral es un factor significativo que afecta tanto el bienestar general como el rendimiento en el trabajo.

Los resultados indican que una parte considerable de trabajadores de la empresa cree que su carga de trabajo es excesiva, esto contribuye al aumento del estrés y en consecuencia afecta al desempeño laboral. Lo que concuerda con Jaramillo & Maldonado (2022) quienes en su estudio sobre “el estrés laboral en la misma empresa, pero en la sucursal Guayaquil” encontraron que la gran mayoría de los trabajadores, un 80% señaló que su trabajo es excesivo, además les exigían trabajar muy rápido, esta combinación puede crear un ambiente laboral perjudicial para los empleados y la empresa. De la misma manera, Buitrago et al., (2021) mencionan que “una de las causas más comunes generadoras de estrés es el exceso de trabajo, desorganización, largos horarios de trabajo, falta de apoyo y malas condiciones”.

Además, los datos indican que existen otros factores que contribuyen al estrés laboral entre ellos los que más prevalecen son: la presión para cumplir con los plazos y la exigencia de entregar resultados. Esta identificación sirve para desarrollar estrategias que ayuden a disminuir el estrés laboral. Similar a Haro (2020) quien en su estudio sobre “el estrés laboral de los trabajadores de la empresa “Telconet Latam” sucursal Quito”, encontró que más de la mitad de los trabajadores un 55% sufren de estrés laboral debido a la presión por el cumplimiento de sus tareas y objetivos en un determinado tiempo. Además, menciona que la mayoría de los empleados un 67% no manejan descansos o pausas entre la jornada de trabajo ya que necesitan entregar sus tareas.

Por otro lado, se encontró que el estrés no solo origina un efecto individual sino también colectivo, el estrés laboral de sus compañeros influye en el desempeño del equipo de trabajo ocasionando un ambiente con baja productividad y más conflictivo. Ante esto la Universidad de Zaragoza (2022) señala que “el estrés no solo es un problema individual del trabajador, sino que

también se convierte en un problema colectivo de la empresa ya que sus consecuencias como la disminución de la calidad de prestaciones del trabajador expuesto a una presión estresante repercuten de forma negativa en la economía de la empresa.

Así mismo, se observa que el estrés laboral y su impacto en el desempeño varía entre los empleados, pero se puede identificar una retribución negativa entre niveles elevados de estrés y la calidad de trabajo. Por lo que es necesario implementar medidas o estrategias para mitigar el estrés y fomentar un ambiente de trabajo más saludable beneficiando a los empleados y a la empresa.

Para cumplir con el tercer objetivo específico, se elaboró una “propuesta de intervención con medidas efectivas para prevenir y mitigar el estrés laboral en la empresa Telconet Latam sucursal Loja”. Los trabajadores encuestados consideran buenas alternativas las pausas activas, talleres, y apoyo psicológico. “Es importante la implementación de medidas enfocadas en la detección, prevención e intervención dirigido a la disminución de la sobrecarga laboral y fomentando el aumento de la motivación” (Buitrago et al., 2021).

En general, los resultados encontrados en este estudio y los indicados por otros autores, hacen visible que el problema del estrés laboral en la empresa “Telconet Latam”, no solo es propia de la sucursal Loja, sino también de las demás sucursales en otras ciudades, por lo que es importante que se tomen las medidas necesarias para erradicarlo.

El método cualitativo que se utilizó en la presente investigación permitió tener un conocimiento más amplio sobre el tema de estudio, mediante la revisión bibliográfica y el instrumento diseñado y aplicado, en este caso la encuesta, se obtuvo información que sirvió para cumplir con los objetivos propuestos.

Así mismo los resultados obtenidos permitieron dar respuesta a la pregunta de investigación acerca de “las causas y efectos del estrés laboral frente al desempeño de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones, en la actualidad”, encontrando que el estrés laboral es originado por diversos factores que se producen dentro del trabajo afectando el desempeño, bienestar y productividad de los empleados y la empresa.

En cuanto a las limitaciones del estudio, la principal fue que existe escasa información actualizada y estudios relacionados al tema, sin datos e información reciente fue necesario apoyarse en estudios desarrollados anteriormente los cuales no podrían mostrar la realidad actual.

8. Conclusiones

Mediante la investigación bibliográfica realizada se identificaron los fundamentos teóricos del estrés laboral y de esta manera permitió tener una visión más amplia sobre de las causas, efectos y manejo de esta problemática, sin embargo, se evidencia la falta de información actual y de estudios científicos acerca de este problema que afecta a muchos trabajadores en el mundo, lo que limita comprensión profunda del estrés laboral.

El estrés laboral se encuentra presente en los trabajadores de la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja, ocasionada principalmente por la excesiva carga de trabajo, falta de tiempo para realizar las tareas asignadas, la presión para cumplir con los plazos y la exigencia de entregar resultados, afectando su bienestar general y rendimiento. Además, se determinó que no solo afecta individualmente sino también de forma colectiva ocasionando baja productividad de la empresa. Es por ello que existe la necesidad de desarrollar estrategias que aborden este problema.

La propuesta de intervención desarrollada en esta investigación tiene como finalidad brindar estrategias que busquen disminuir los niveles del estrés laboral en la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja, promoviendo un ambiente de trabajo más saludable y seguro.

9. Recomendaciones

A los futuros profesionales se recomienda realizar estudios a profundidad acerca de las causas y efectos del estrés laboral como un problema social, lo que permitirá desarrollar medidas más efectivas para abordar esta condición.

Se recomienda a quienes dirigen la empresa “Telconet Latam” en la sucursal Loja y en las demás sucursales, realizar evaluaciones periódicas para determinar los niveles de estrés que afectan a sus trabajadores.

Es necesario que los directivos de la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja, implementen las medidas propuestas en esta investigación para mejorar la salud de sus trabajadores.

10. Bibliografía

- Álvarez, N., Cardoso, J., & Mejía, S. (2022). POSTURAS DEL PARADIGMA SOCIO-CRÍTICO COMO APORTES A LA EDUCACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA EN COLOMBIA. DIALOGUS. Obtenido de <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/dialogus/article/view/678/1623>
- Arcia, D., Leiva, P., & 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. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf>
- Bariero, M. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. Multimed, 21(6). Obtenido de <https://revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688/1054>
- Bau, S. (2023). Las causas más importantes del estrés laboral. Amadag. Obtenido de <https://amadag.com/las-causas-mas-importantes-del-estres-laboral/>
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. Revista de Investigación Salud Universidad de Boyacá, 8(2). Obtenido de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Capdevilla, N., & Segundo, M. (2005). Estrés. Divulgación Sanitaria. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-13078580>
- Código del Trabajo. (2020). Obtenido de https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Constitución de la República del Ecuador (2021). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Fernández, J., Siegrist, J., Rodel, A., & Hernandez, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? Elsevier, 31(8). Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-estres-laboral-un-nuevo-13047737>
- Gallup. (2023). State of the Global Workplace 2023. Gallup. Obtenido de <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- García, M. (2005). Factores Condicionantes de Estrés y su Relación con el Proceso de Trabajo de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. Universidad Nacional Autónoma de

- Honduras, 2(2). Obtenido de <http://www.bvs.hn/RFCM/pdf/2005/pdf/RFCMVol2-2-2005-6.pdf>
- Haro, M. (2020). Diseño de un plan de intervención para reducir el estrés laboral en el personal Operativo de "Telconet". Universidad Internacional SEK. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3963>
- Huaire, E. (2019). Método de investigación. Obtenido de <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2003). *Comunidad Andina*. Obtenido de <https://faolex.fao.org/docs/pdf/anc195622.pdf>
- Jaramillo, F., & Maldonado, C. (2022). Estrés laboral asociado al miedo al COVID 19 en técnicos operativos de telecomunicaciones en la ciudad de Quito en el año 2022. Universidad de las Américas. Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14038/1/UDLA-EC-TMSSO-2022-43.pdf>
- Ley Orgánica de la Salud. (2015). Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- McLennan, M. (2023). 4 de cada 10 latinoamericanos estresados diariamente. Marsh. Obtenido de <https://www.marsh.com/do/es/about/media/4-out-of-10-latin-americans-stressed-daily.html>
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Naranjo, M. (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Revista Educación*, 33(2). Obtenido de <https://www.mendeley.com/catalogue/296236a9-08c6-3cb6-8d5b-c50c7154dae7/>
- ONU. (2023). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Palmero, S. (2020). LA ENSEÑANZA DEL COMPONENTE GRAMATICAL: EL MÉTODO DEDUCTIVO E INDUCTIVO. Universidad de La Laguna. Obtenido de

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/23240/La%20ensenanza%20del%20componente%20gramatical%20el%20metodo%20deductivo%20e%20inductivo.pdf?sequence=1>

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. (2017). Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C.D.%20513.pdf>

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2003). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. Hidrogénesis, 8(2). Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Valadez, A., Bravo, M., & Vaquero, J. (2012). Estrés Laboral. Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://antares.iztacala.unam.mx/papime/wp-content/uploads/2014/10/Estres-Laboral.pdf>

Walker, W. (2022). Una síntesis crítica mínima de las portaciones de los paradigmas interpretativo y sociocrítico a la investigación educacional. Enfoques, 32(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/259/25973280002/25973280002.pdf>

11. Anexos

Anexo 1. Propuesta de intervención

Título de la Propuesta: Reducción y gestión del estrés laboral en la empresa “Telconet Latam” Loja

a. ANTECEDENTES

La empresa “Telconet Latam” sucursal Loja, inició operando en la ciudad de Loja con el nombre de Telcodata en 1998, posteriormente en el año 2000 recibe el nombre de Telconet Latam. Es una empresa dedicada a ofrecer servicios de internet, transmisión de datos, correo institucional, IPS, Could Center y Telefonía IP. Actualmente cuenta con 82 colaboradores entre personal técnico y administrativo. La presente propuesta de intervención tiene como fin ayudar a reducir el estrés laboral de los empleados de la empresa a través de la implementación de actividades organizadas con un tiempo de ejecución de 6 meses. Estas actividades pretenden mejorar el bienestar de los trabajadores a través de talleres educativos, charlas y capacitaciones. Las actividades estarán dirigidas por la Trabajadora Social de la empresa “Telconet Latam” y gestionadas por “Telconet Latam” sucursal Loja.

b. JUSTIFICACIÓN

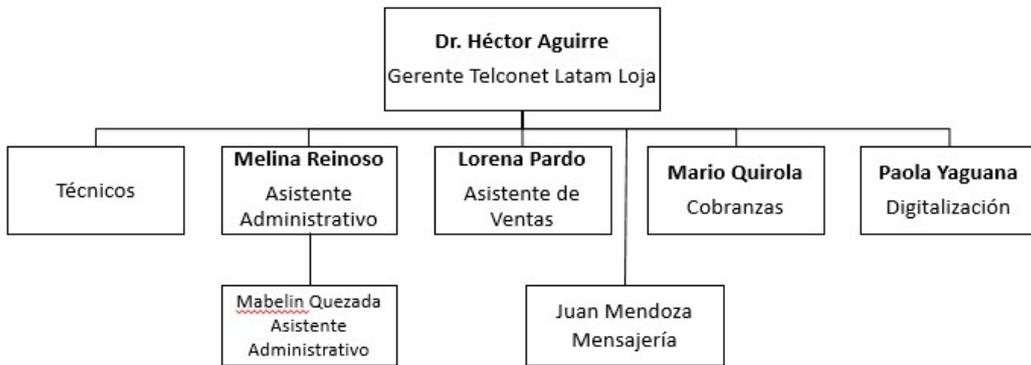
Ante la problemática existente del estrés laboral en los trabajadores de la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja, ocasionada principalmente por la excesiva carga de trabajo, falta de tiempo para cumplir con las tareas asignadas, la presión para cumplir con los plazos y la exigencia de entregar resultados lo cual afecta no solo su bienestar general sino su rendimiento y con el objetivo de reducir los niveles de estrés laboral y fomentar medidas para afrontarlo, se justifica la presente propuesta poniendo en manifiesto la importancia de las actividades que se plantean ya que son alcanzables y realizables a través de la participación de todo los involucrados.

c. MARCO INSTITUCIONAL

Localización física y cobertura espacial:

La sucursal de la empresa “Telconet Latam” se encuentra ubicada en la ciudad de Loja, cantón Loja, en el Edificio Umbral, calle Mercadillo 152-23 entre Avenida Universitaria y 18 de noviembre.

Organización funcional y administrativa:



d. OBJETIVO

Promover el bienestar general de los trabajadores de la empresa “Telconet Latam” Loja, a través de actividades sobre como mitigar el estrés laboral.

e. META

- Reducir los niveles de estrés laboral de los empleados de la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja

f. BENECIARIOS

BENEFICIARIOS	
DIRECTOS	INDIRECTOS
Empleados de la Empresa “Telconet Latam” sucursal Loja	La tesista Universidad Nacional de Loja Empresa “Telconet Latam” Usuarios

g. PLAN DE ACCIÓN:

Actividad N° 1.

Tema: Charla educativa acerca del estrés laboral

ACTIVIDAD			
CONTENIDOS	INVOLUCRADOS	TIEMPO	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Estrés laboral • Causas • Efectos • Reconocimiento de síntomas • Importancia del estilo de vida saludable • Estrategias para la gestión del estrés 	<p>DIRECTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empleados y directivos de la empresa “Telconet Latam” Loja <p>INDIRECTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tesista • Trabajadora Social de la empresa “Telconet Latam” 	<p>3 horas</p> <p>Inicio: 12 de agosto del 2024 9:00 am</p> <p>Finalización: 12 de agosto del 2024 12pm</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor conocimiento del estrés laboral por parte de los empleados y directivos de la empresa. • Identificar síntomas • Conocer cómo gestionar el estrés laboral • Disminución del estrés laboral

Actividad N° 2.

Tema: Capacitación a los directivos de la empresa “Telconet Latam” sucursal Loja sobre alternativas para mitigar el estrés laboral en sus empleados.

ACTIVIDAD			
CONTENIDOS	INVOLUCRADOS	TIEMPO	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de la gestión del estrés laboral • Impacto del estrés en la salud de los empleados y en la productividad de la empresa • Implementación de prácticas para reducir y mitigar el estrés laboral • Pausas activas, apoyo psicológico, talleres para gestionar el estrés 	<p>DIRECTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directivos de la empresa “Telconet Latam” Loja <p>INDIRECTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tesista • Trabajadora Social de la empresa “Telconet Latam” 	<p>3 horas</p> <p>Inicio: 13 de agosto del 2024 9:00 am</p> <p>Finalización: 13 de agosto del 2024 12pm</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión del impacto del estrés laboral • Mayor conocimiento sobre cómo mitigar el estrés laboral • Implementar estrategias para mitigar el estrés laboral • Disminución del estrés laboral

h. BIBLIOGRAFIA

Constitución de la República del Ecuador (2021). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Ley Orgánica de la Salud. (2015). Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>

ONU. (2023). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

Anexo 2. Matriz de revisión bibliográfica

<p style="text-align: center;">Universidad Nacional de Loja <i>Carrera de Trabajo Social</i> <i>Unidad de Estudios a Distancia</i></p>						
N°	Autor(es)	Título del Artículo	Revista	Año	Categoría	Citas clave
1	Buitrago, Luz; Barrera, Mayra; Plazas, Lina; Chaparro, Catalina	Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención	Revista de Investigación en Salud	2021	Estrés	“Estrés biológico se produce por demandas sociales” (Buitrago et al., 2021)
2	Organización Mundial de la Salud	La Organización Laboral y el estrés	Organización Mundial de la Salud	2020	Estrés laboral	“Grupo de reacciones emocionales, psicológicas, conductuales y emocionales”
3	Fernández, Juan; Siegrist, J; Rodel, A; Hernández, R	El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo	Atención Primaria	2003	Modelos del estrés laboral	“Se genera a través de la unión de dos dimensiones que tienen que ver con el trabajo y la demanda” (Fernández et al., 2003)
4	Constitución de la República del Ecuador	Derecho al trabajo	Constitución de la República del Ecuador	2020	Trabajo	“Todas las personas tienen derecho a laborar en un entorno apropiado” (Constitución de la República del Ecuador, 2021).

5	Ley Orgánica de la Salud	Derecho a la salud	Ley Orgánica de la Salud	2015	Salud	“Los empleadores protegerán la salud de sus empleados” (Ley Orgánica de la Salud).
6	Organización de Naciones Unidas	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Organización de Naciones Unidas	2023	Salud	“Para el 2030 en fundamental aumentar la prevención, tratamiento y promover la salud y bienestar” (ONU, 2023)
7	Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo	Seguro General de Riesgos del Trabajo	Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo	2017	Riesgos del trabajo	“La prevención de riesgos del trabajo, integra medidas preventivas en todas las fases del proceso laboral” (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2017).
8	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	2003	Salud	“Tiene como objetivo promover y regular acciones que se deben desarrollar en los centros de trabajo de los países miembros” (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2003).
9	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	Servicio de Salud en el Trabajo	Instituto Ecuatoriano de	2005	Salud	“El Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter

			Seguridad Social			esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2005)
10	Código de Trabajo	Obligaciones de los empleadores	Código de Trabajo	2020	Trabajo	“Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene” (Código del Trabajo, 2020)
11	Naranjo, María	Revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo	Revista Educación	2009	Estrés	“El estrés es un estado crónico de alteración mental y corporal”
12	Capdevilla, Nuria; Segundo, María	Estrés: causas, tipos y estrategias nutricionales	Divulgación Científica	2005	Estrés	“Cuando excede los límites puede ser dañino para la mente y el cuerpo” (Capdevilla & Segundo, 2005)
13	Morena, Bernardo; Báez, Carmen	Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas	Universidad Autónoma de Madrid	2010	Estrés laboral	“El estrés laboral muestra de una serie de alteraciones fisiológicas, emocionales y cognitivas” (Moreno & Baez, 2010)
14	Bau, Sara	Las causas más importantes del estrés laboral	Terapias y ansiedad	2023	Estrés laboral	“El estrés laboral es un tipo de relación específica entre un organismo físico o social y el ambiente” (Bau, 2023)
15	Valadez, Alfonso; Bravo,	Estrés Laboral	Universidad	2012	Características del	“Las organizaciones han

	María; Vaquero, José		Nacional Autónoma de México		estrés	favorecido que la gente prospere, pero también han generado estrés” (Valadez, et al., 2012)
16	García, Martha	Factores condicionantes de estrés	Universidad Nacional Autónoma de Honduras	2005	Estrés laboral	“Cuando existe una mayor responsabilidad en el trabajo el nivel de estrés aumenta” (García, 2005)
17	Arcia, Darling; Leiva, Patricia; Prado, María	Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016	Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua	2016	Estrés laboral	“Existen algunas complicaciones y/o enfermedades ocasionadas por el estrés laboral” (Arcia, 2016).
18	Sánchez, Juan	Estrés Laboral	Hidrogénesis	2010	Tratamiento	“El tratamiento para las enfermedades que se originan por estrés laboral debe estar dirigido a controlar los factores que causan dichas enfermedades” (Sánchez, 2010)
19	Álvarez, Neidy; Cardoso, Jonathan; Mejía, Sandra	Posturas del paradigma socio-crítico	Dialogus	2022	Paradigma	“Tiene como finalidad propiciar las transformaciones sociales” (Álvarez et al., 2022)
20	Walker, Walter	Una síntesis crítica mínima de las portaciones de los	Enfoques	2022	Paradigma	“Está constituido por un grupo de enfoques de investigación” (Walker,

		paradigmas interpretativo y sociocrítico a la investigación educacional				2022)
21	Bariero, María	El estrés y su influencia en la calidad de vida	Multimed	2017	Estrés	“El estrés se caracteriza por una alteración nerviosa que incluye la ansiedad” (Bariero, 2017)

Anexo 3. Instrumento cuestionario aplicado a la muestra de personas seleccionada

Universidad Nacional de Loja				
<i>Carrera de Trabajo Social</i>				
<i>Unidad de Educación a distancia y en línea</i>				
Cuestionario de Encuesta				
<p>Nota: la encuesta aquí presentada, se realiza a partir del proyecto de investigación denominado “Estrés laboral frente al desempeño de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones “Telconet Latam” sucursal Loja en la actualidad”, y es llevado a cabo por Nancy Paola Yaguana Gaona; esta investigación tiene como propósito: Analizar las causas y los efectos del estrés laboral en los trabajadores de la empresa “TELCONET LATAM” sucursal Loja y su incidencia en el desempeño laboral en la actualidad.</p>				
<p>Se da a conocer además que las respuestas aquí colocadas serán tratadas confidencialmente y bajo anonimato; debido a que su utilización será únicamente con fines científicos como parte de la investigación antes mencionada.</p>				
<p>Acepto participar libre y voluntariamente en la investigación, misma que se denomina nombre de la investigación SI ___ NO ___</p>				
Objetivos	Concepto	Categorías/ Dimensiones	Rangos de medición	Preguntas
-	<i>Informativa</i>	<i>Edad</i>	a) Menos de 25 b) De 25 a 34 años c) De 35 a 44 años d) De 45 a 54 años e) Mayor a 55 años	¿Cuál es su edad?
		<i>Género</i>	a) Masculino b) Femenino c) Otro	¿Cuál es su género?
Objetivo específico 1 “Identificar los	El estrés laboral muestra de una serie de alteraciones fisiológicas,			

fundamentos teóricos del estrés laboral”	emocionales y cognitivas relacionadas con el ambiente de trabajo (Moreno & Baez, 2010)			
Objetivo específico 2 “Analizar la incidencia del estrés laboral en los niveles de desempeño individual y colectivo de los empleados de la empresa Telconet Latam sucursal Loja”.	Bau (2023) señala que “es un tipo de relación específica entre un organismo físico o social y el ambiente, y que se da cuando se genera un desequilibrio entre la respuesta del organismo frente a la demanda”.	Carga de trabajo	a) Siempre b) Frecuentemente c) A veces d) Nunca	1. ¿Con qué frecuencia siente usted que su carga de trabajo es excesiva?
			a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca	2. ¿Siente usted que tiene suficiente tiempo para cumplir con las tareas asignadas en su trabajo?
		Bienestar	a) Afecta significativamente b) Afecta moderadamente c) Afecta ligeramente d) No afecta	3. ¿Cómo considera que el estrés laboral afecta el bienestar general?
		Calidad de trabajo	a) Totalmente de acuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo	4. ¿Cree usted que el estrés laboral afecta la calidad de su trabajo?
			a) Cumplimiento de plazos de entregar alguna tarea b) Exigencia de entregar resultados c) Relación con sus compañeros o superiores d) Retos personales	5. ¿Cuál cree usted que es la principal razón de presión en su trabajo?

		e) Ninguna d) Otra	
	Desempeño individual	a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo	8. ¿El estrés laboral influye de manera negativa en su desempeño laboral?
		a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca	7. ¿El estrés laboral causa dificultades para concentrarse en las actividades asignadas dentro del trabajo?
	Productividad	a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo	8. ¿La productividad de la empresa ha disminuido por causa del estrés laboral?
	Desempeño colectivo	a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo	9. ¿El estrés laboral de sus compañeros afecta el rendimiento de todo el equipo?
		a) Siempre b) Frecuentemente c) A veces d) Nunca	10. ¿Ha evidenciado que existe una disminución en la productividad de equipo de trabajo a causa del estrés laboral?
	Relaciones	a) Totalmente en desacuerdo	11. ¿Debido al estrés laboral se producen

		interpersonales	b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo	problemas o conflictos en el trabajo?
			a) Siempre b) Frecuentemente c) A veces d) Nunca	12. ¿Con qué frecuencia usted tiene conflictos con otras personas dentro de su trabajo?
Objetivo Especifico 3 “Diseñar una propuesta de intervención para mitigar el estrés laboral y mejorar el bienestar y el rendimiento de los trabajadores de la empresa Telconet Latam sucursal Loja”.		Pausas activas	a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo	13. ¿Qué opina usted acerca de implementar pausas activas en su trabajo para disminuir el estrés?
		Talleres	a) Muy importante b) Importante c) Moderadamente importante d) Poco importante e) No importante	14. ¿Cree usted que es importante implementar talleres sobre como mitigar el estrés laboral?
		Apoyo psicológico	a) Muy necesario b) Necesario c) Poco necesario d) No es necesario	15. ¿Consideraría necesario la implementación de programa de apoyo psicológico en su trabajo?