



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**PROYECTO DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS  
LABORAL EN LA EMPRESA IMPORTADORA  
ESPINOZA DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL  
PERÍODO 2022.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciado en Psicología

AUTOR: ALEXIS ESTEBAN HERRERA CAMPOVERDE

TUTORA: XIMENA RAMÍREZ OCAÑA

Quito - Ecuador

2022

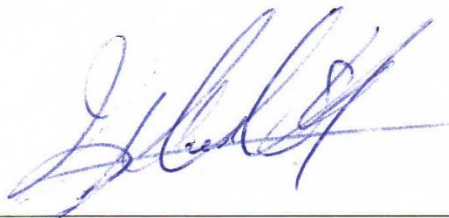
**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO  
DE TITULACIÓN**

Yo, Herrera Campoverde Alexis Esteban con documento de identificación N° 1723760680 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 29 de julio 2022

Atentamente,



---

Alexis Esteban Herrera Campoverde

1723760680

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Herrera Campoverde Alexis Esteban con documento de identificación No. 1723760680, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la sistematización de experiencias prácticas de intervención: Proyecto de prevención del estrés laboral en la empresa Importadora Espinoza de la ciudad de Quito, en el período 2022, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 29 de julio 2022

Atentamente,



---

Alexis Esteban Herrera Campoverde

1723760680

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Ximena Ramírez Ocaña con documento de identificación N° 1716245822 docente de la Universidad Politécnica Salesiana declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: Proyecto de prevención del estrés laboral en la empresa Importadora Espinoza de la ciudad de Quito, en el período 2022, realizado por Herrera Campoverde Alexis Esteban con documento de identificación N° 1723760680, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción sistematización de experiencias prácticas de intervención, que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 29 de julio 2022

Atentamente,



---

Ximena Ramírez Ocaña

171624582-2

Quito, 07 de julio de 2022

Carta de autorización

Espinosa Dávila Freddy  
Gerente general de la empresa Importadora Espinoza  
PRESENTE

Yo Espinosa Dávila Freddy con numero de Ruc. 1711422913001, por este medio AUTORIZO al Sr. Alexis Herrera con numero de C.I 1723760680 estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana de la carrera de psicología la realización del trabajo de titulación con el nombre de la Empresa Importadora Espinoza por otra parte, autorizo la publicación del mismo.

Firma de Responsabilidad

  
Freddy Espinosa  
C.I: 1711422913

Espinosa Dávila Freddy  
1711422913001



★ **Matriz Quito**  
Av. 10 de Agosto  
N22-31 y  
Jerónimo Carrión  
☎ 02-2569479  
☎ 02-2906943

★ **Sucursal 1**  
Centro Comercial  
Espiral 4° Piso  
Local # 119  
☎ 02-5148835

★ **Sucursal 3**  
Av. Alonso de  
Angulo Oe2-516  
y Lauro Guerrero  
☎ 02-2664668

★ **Sucursal 2**  
Centro Comercial  
Caracol 4° Piso  
Local #77  
☎ 02-2430063

E-mail:  
ventas@importadoraespinosa.com  
ventas1@importadoraespinosa.com  
www.importadoraespinosa.com

## **I. Resumen**

El estrés laboral para el presente año ya es considerado dentro de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-011), teniendo un nivel alto de mortalidad por infartos, de este modo el actual trabajo tomó como referencia la misma. Durante los últimos años el virus del COVID-19 se convirtió rápidamente en una pandemia y una emergencia sanitaria a nivel mundial, la misma que trajo consigo varios problemas no solo económicos, políticos, sociales, entre otros, sino uno de los más importantes que es la salud y el elevado índice de personas que comenzaron a presentar enfermedades relacionadas con el virus como es el estrés. Es así que se ha recolectado información sobre el índice, sus efectos y causas que tiene este, específicamente en los empleados que trabajan dentro de la empresa importadora Espinoza, la misma que obtuvo un porcentaje alto de empleados que presenta estrés. Esta investigación tiene un enfoque reflexivo, el mismo que se lo ha trabajado desde diferentes teorías, teniendo en cuenta los resultados obtenidos por las herramientas que se han utilizado como son las encuestas y los test presentados, para recortar información con base en la problemática. El objetivo principal de la investigación es recolectar toda la información presentada gracias a una anterior intervención que tuvo como fin prevenir el estrés laboral de los empleados de la empresa antes mencionada, además la sistematización puso a flote la información de otros trabajos sobre el estrés que indican porcentajes similares a los recolectados, siendo una base de datos importante para seguir trabajando con la prevención y reducción de esta enfermedad que es de gran importancia para llevar una vida mental sana.

**Palabras clave:** Estrés, Covid-19, prevención.

## **II. Abstract**

Occupational stress for this year is already considered within the International Classification of Diseases (ICD-011), having a high level of mortality due to heart attacks, thus the current work took it as a reference. During the last years the COVID-19 virus quickly became a pandemic and a worldwide health emergency, which brought with it several problems not only economic, political, social, among others, but one of the most important is health and the high rate of people who began to present diseases related to the virus such as stress. Thus, information has been collected on the index, its effects and causes, specifically in employees working in the importing company Espinoza, which obtained a high percentage of employees who have stress. This research has a reflexive approach, the same that has been worked from different theories, taking into account the results obtained by the tools that have been used such as surveys and tests presented, to cut information based on the problem. The main objective of the research is to collect all the information presented thanks to a previous intervention that had the purpose of preventing work stress in the employees of the company mentioned above, also the systematization brought to light the information of other works on stress that indicate percentages similar to those collected, being an important database to continue working with the prevention and reduction of this disease that is of great importance to lead a healthy mental life.

Key words: Stress, Covid-19, prevention.

Translated with [www.DeepL.com/Translator](http://www.DeepL.com/Translator) (free version)

## I. Índice de Contenido

### Primera parte

1. Datos informativos del proyecto .....	1
2. Objetivo.....	2
3. Eje de la intervención o investigación.....	3
4. Objeto de la intervención o de la práctica de intervención.....	8
5. Metodología.....	9
6. Preguntas clave.....	13
7. Organización y procesamiento de la información.....	14
8. Análisis de la información.....	18

### Segunda parte

9. Justificación .....	22
10. Caracterización de los beneficiarios.....	24
11. Interpretación .....	25
12. Principales logros del aprendizaje.....	27
13. Conclusiones .....	29
14. Recomendaciones .....	30
15. Referencias bibliográficas.....	31
16. Anexos .....	33



## **1. Datos informativos del proyecto**

- **Título del trabajo**

Proyecto de prevención del estrés laboral en la empresa Importadora Espinoza de la ciudad de Quito, en el período 2022.

- **Delimitación del tema**

Dentro del proyecto participaran 3 grupos objetivos:

1. Dueño de la empresa
2. Empleados administrativos
3. Empleados operativos

Se llevará a cabo en la empresa Importadora Espinoza que cuenta con cuatro locales ubicados: La matriz en las Av.10 de agosto y Jerónimo Carrión, un segundo local en el Centro Comercial Espiral 4º Piso Local # 119, el tercer local se ubica en el Centro Comercial Caracol 4º Piso Local #779 y por último en la Av. Alonso de Ángulo OE2 516 y Lauro Guerrero, por otra parte, se trabajará en el periodo 2022.

## **2. Objetivo**

### **▪ Objetivo general:**

Reconstruir la experiencia práctica de intervención del proyecto de prevención del estrés laboral en la empresa Importadora Espinoza, en el periodo marzo - julio 2022.

### **▪ Objetivos específicos:**

1. Describir las causas que generaron estrés en la empresa Importadora Espinoza durante el periodo 2022.
2. Interpretar la metodología, el sustento teórico y los resultados obtenidos acerca de los niveles de estrés.
3. Analizar las estrategias propuestas para la prevención del estrés con el fin de conocer la aceptación por parte de los empleados de la empresa.

### 3. Eje de la intervención

El enfoque con el que se trabajó para la realización de la sistematización es de tipo *reflexivo enfocado en la construcción de la experiencia humana*, según Ghiso (1998), este enfoque actuará de manera práctica con base esencialmente en la observación y deducción de los inconvenientes que se presentan durante el transcurso de la sistematización, así mismo está directamente ligado a la resolución de los problemas presentados de manera integral, accediendo a diferentes retos.

Entonces, la observación, deducción y la resolución de los problemas serán el pilar fundamental de este enfoque, por lo cual se irá descubriendo en la práctica para poder comprender y explicar desde la experiencia propia.

Por lo tanto, Hernández (1999), menciona que al aplicarlo directamente con el sujeto se pasará de la reflexión a la acción de una manera práctica e integral, de igual manera, permitirá que las acciones tengan un significado tanto al darles un juicio y valor a las mismas. Cabe señalar que el enfoque reflexivo toma un significado de conciencia al momento de aplicarla, por lo tanto, nos permitirá llevarlo de una comprensión literal a una práctica funcional.

Dicho esto, y basándose en el enfoque reflexivo, se ha logrado determinar las siguientes perspectivas teórico-conceptuales, las cuales guiarán la sistematización exitosamente. Según Rodríguez, Zúñiga, Contreras, Gana, & Fortunato (2017), el modelo de *estrés y coping*, fundado por Lazarus y Folkman en 1984, proviene de la idea que el estrés se produce cuando un individuo procesa de manera subjetiva si es capaz de realizar y enfrentar algún tipo de proceso que necesite ser resuelto. Ahora bien, para explicarlo en forma de ejemplo: si un empleado se enfrenta a una situación en la cual antes de ejecutarla piense y reflexione si esta podría llegar a afectarle, teniendo en cuenta los antecedentes o experiencias que ya ha vivido; por lo tanto, en el sujeto se va a generar un conflicto interno donde actuar o superar estas demandas requieren un gran esfuerzo, siendo así este causaría un nivel de estrés. Dicho de otro modo, el estrés se produce cuando hay una evaluación del proceso a seguir para ejecutar una actividad, considerando si esta le puede afectar de cualquier modo. Es por eso que en la empresa cuando se les comunicó a los empleados que el método de trabajo se va a llevar de manera virtual, agregando algunas actividades extras, los

empleados evaluaron si estas actividades pudieran llegar a ser realizadas, lo que fue una causa del estrés en los mismos.

Otro aspecto es la *teoría de la conservación de los recursos* de Hobfoll (1989), quien menciona que el estrés es generado por diferentes causas, ya sean de tipo interno o ambiental, en tal sentido que integra a las causas una visión de manera más social, lo que quiere decir es que estos procesos son mediados por el ambiente en cuál el individuo se desarrolla. En cuanto a los recursos, se podría relacionarlos con otros aspectos, ya sean de tipo material como: bienes y dinero, por otro lado: relaciones sentimentales o de amistad, de igual manera el status y actividad que tiene una persona en su vida diaria.

Así pues, sostiene que el estrés es generado por diferentes situaciones, las cuales se describirán a manera de ejemplo: Cuando el individuo siente que va a perder algún tipo de sus recursos, incluso cuando los recursos en realidad se pierden y finalmente cuando el individuo espera recibir a cambio de algo un valor esperado, pero no lo consigue. Como se observó dentro de la empresa, los empleados al recibir la noticia que el sueldo va a ser reducido en un cierto porcentaje sintieron inconformidad y se pudo verificar que no fue del agrado de estos.

Por otro lado, tenemos el *Modelo Demanda – Control* planteado por Karasek (1979), quien menciona que existe un balance entre las actividades que debe realizar un trabajador y el control o la fuerza de trabajo que tiene para realizarlo, esto se refiere al nivel de demandas que tiene de una actividad específica y el poder que tiene el trabajador para realizarlo. Es así como los empleados frente al trabajo virtual que se les pidió ejecutar no tenían los conocimientos necesarios para hacerlo, es por eso por lo que el control en este caso se vio escaso por parte de los empleados.

Con relación a las implicaciones según Vales (2012), el estrés se lo relaciona con una fase patológica donde el individuo genera reacciones ante todo tipo de escenarios que para él representen amenazas o a la vez gran cantidad de exigencia. Así pues, lo que sucede con el individuo cuando pasa a una etapa de estrés, es la poca adaptación que tiene frente a cualquier fenómeno que se presente en su vida diaria. Por lo cual, durante esta etapa el sujeto no podrá ni estará dentro su estilo de vida normal. Es así como para lograr recuadrar datos sobre qué tipo de estrés y cuántos empleados de la empresa Importadora Espinoza presentan, se aplicó encuestas y test que arrojan información para posteriormente realizar plan de actividades y solventar nuestro objetivo.

Finalmente, se presentan tres dimensiones las cuales permiten reconstruir la experiencia del proyecto: en primer lugar, se menciona al estrés, así como la prevención de este y por último la pandemia del COVID-19, que fue un detonante principal para generarlo.

- Estrés

Orlandini (2012) menciona que el estrés para algunos profesionales de la salud es el estado en el cual el cuerpo humano sufre daño tanto fisiológico, físico y psicológico, a la vez afirma que el estrés está determinado siempre por un estresor, lo cual puede llegar a causar diferentes tipos de enfermedades. Lo que supone es un estado en el cual el estrés es generado siempre y cuando exista un estresor, de este modo el estrés en gran parte es forjado por un agente que provoca una respuesta perjudicial para la salud general de la persona. De la misma manera, Berrío y Mazo (2011) indican que el estrés es el conjunto de todas las acciones, hábitos, cosas tanto internas como externas que afectan directamente a un individuo y generan un cambio en su vida cotidiana de manera negativa, de otro modo el estrés es provocado por todas las situaciones a la que los sujetos están expuestos que no causan beneficio alguno sino al contrario deterioran al individuo en sí.

Para concluir, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) expone que el estrés laboral es todo tipo de reacción que un sujeto asume al estar en contacto con la realización de una actividad que no tiene la capacidad ni los saberes necesarios para lograr efectuar de la mejor manera, siendo este uno de los causantes directos del mismo.

- COVID-19

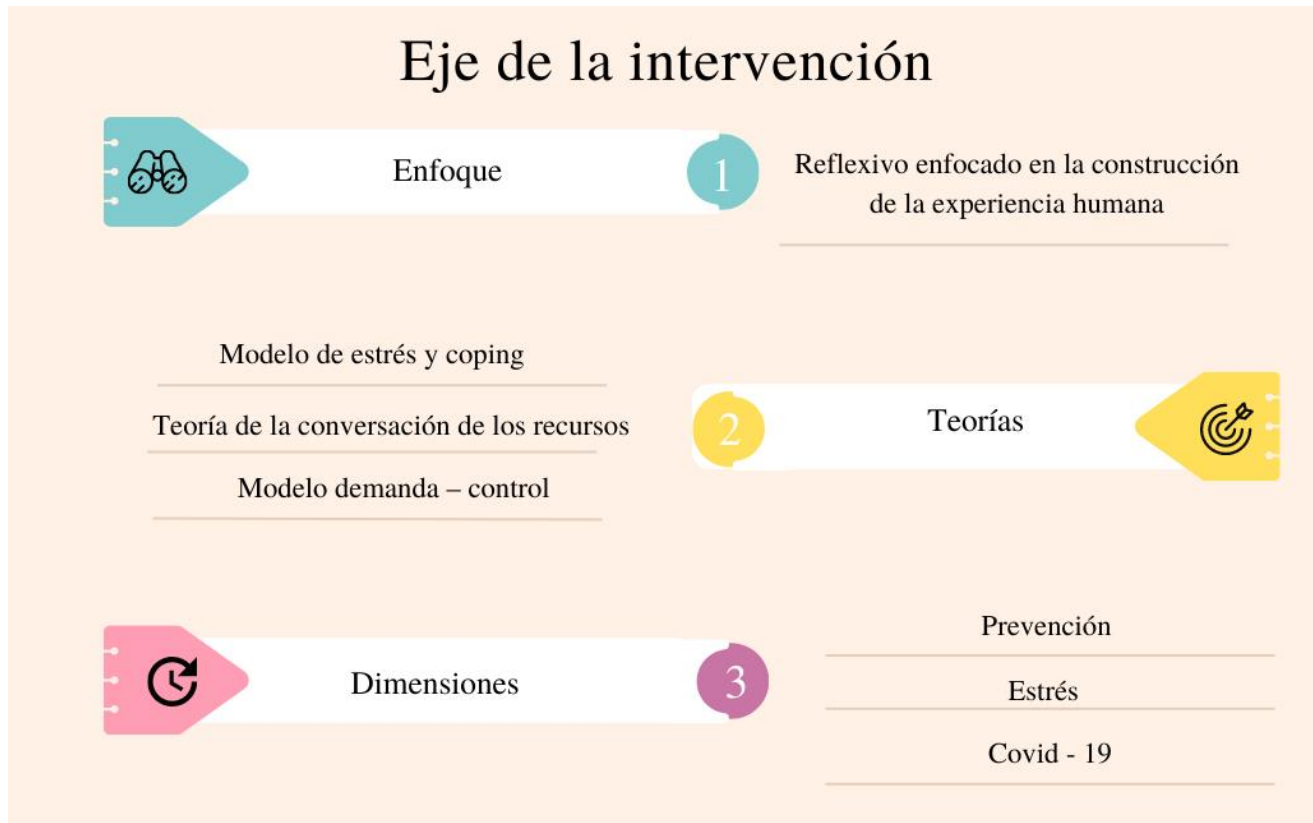
El COVID-19 o como su nombre científico u oficial refiere Sars-CoV-2 tuvo su primera aparición en el país de China, específicamente en la ciudad de Wuhan, es un virus infeccioso que se transmite ya sea por las vías respiratorias o por el contacto directo de fluidos contaminados al llevarlo directamente a la nariz, ojos o boca de cualquier sujeto. El COVID-19 se convirtió rápidamente en una pandemia mundial, así como uno de los problemas sanitarios siendo una de las principales causas de la muerte de quien la contraía. Se aplicó el encierro temporal o llamado toque de queda en la mayor parte de países afectados por el mencionado virus, sin dejar de lado todos los problemas secundarios que tienen gran importancia, como la gran cantidad de personas que decrecieron en su actividad económica, creando una situación de pobreza más grave de la que ya se vivía anteriormente. En efecto, fue el causante principal del estrés dentro de la empresa Importadora Espinoza.

- Prevención

Una de las definiciones más importantes y que dan significancia a la sistematización es el término de la prevención, que, según la OMS (1998), la prevención de la enfermedad son todas las acciones que van enfocadas a contrarrestar la aparición de cierto tipo de enfermedad que afecte de manera negativa a los individuos, como por ejemplo la disminución de situaciones de peligro, estas acciones también están encaminadas a intervenir si la enfermedad se presenta y obstruir que siga creciendo o avanzando para apaciguar cualquier consecuencia.

En definitiva, se considera que los cambios en los hábitos y actividades laborales que surgieron con base en la pandemia del COVID-19 fueron los activadores directos del estrés laboral en los empleados de la empresa Importadora Espinoza, por lo cual la prevención es un paso directo hacia la mejora tanto mental como física de los empleados.

Figura N° 1  
Organización del eje de la intervención



Nota: El grafico representa como está organizada la información del eje de la intervención para una mejor comprensión. Fuentes: Herrera (2022).

#### **4. Objeto de la intervención o de la práctica de intervención.**

El estrés abarca una gran cantidad de definiciones y conceptos a lo largo de la historia, es así como esta se ha convertido en la definición principal de la sistematización, por lo cual se busca prevenir no que exista estrés laboral dentro de la empresa Importadora Espinoza, de modo que este es un tema de gran importancia para la salud mental de las personas, no solo de dentro de una empresa, sino también para todas las personas en general, lo que supone un campo extenso de acción para intervenir y trabajar.

Por otra parte, para que el estrés laboral no exista o se genere por cualquier tipo de situación se debe tomar cartas en el asunto, es así como la prevención en el campo de acción ayudará a guiar y actuar con resultados alentadores y eficientes para que esta problemática no se genere y a la vez se reduzca notablemente.

Por último, el problema que se ha generado y con el cual se ha trabajado, es el aumento de los niveles de estrés en los empleados de la empresa Importadora Espinoza en el periodo 2022, por un cambio en el modo y los métodos de trabajo, el cual se ha manejado diferente durante la pandemia del Covid-19 el mismo que no solo ha generado cambios laborales, sino externos como: ambientales, familiares y de organización en su vida diaria, lo que supone un gran esfuerzo para la adaptación de este.



## 5. Metodología

La presente sistematización para la prevención del estrés laboral en los empleados de la empresa Importadora Espinoza, se analizará a partir de un paradigma interpretativo, el cual para Bogdan y Taylor (2000) mencionan que ayudará a producir datos basados en las conductas, actos y comportamientos que tienen las personas habitualmente, con una base netamente subjetiva, la cual ayuda a comprender la sistematización de mejor manera.

Cabe señalar que, para comprender correctamente el paradigma interpretativo, este tiene una relación directa con la teoría antes utilizada que permite tanto la recolección como la descripción de datos y posteriormente la interpretación de resultados. Ahora bien, el paradigma interpretativo que se empleó en la sistematización permite comprender como el sustento teórico se relaciona con la técnica que se describe a continuación.

Con respecto a las técnicas, según Iglesias & Gómez (2004) el análisis documental es una técnica que permite describir y unificar toda la información de manera ordenada, para que su recuperación sea más accesible. Es por eso por lo que se empleó el análisis documental mediante el cual se obtuvo una visión más amplia para poder sistematizar la información, así como describir y recuperar la misma, también nos permite tener una visión más amplia del contenido, el cual se traduce a un lenguaje más comprensible que genera un conocimiento más adecuado.

Por otro lado, se trabajó desde una perspectiva cualitativa, para Alvira (1983) informa que su objetivo principal es buscar y describir un concepto que permite contener la realidad de una forma más empírica, lo que quiere decir, es que ayuda a comprender y construir conocimiento desde la teoría y la realidad que esta se vive en diferentes situaciones, como es el caso del estrés, así mismo es de gran importancia, ya que esta perspectiva también busca la subjetividad.

En cuanto al diseño con el cual se presenta la sistematización, este tiene un alcance exploratorio que según Galvis (2006) menciona que el diseño exploratorio ayuda comprender de mejor manera el problema llevando a cabo una exploración subjetiva que se enfoca en proporcionar resultados nuevos y generar conocimiento más profundo. Es por eso por lo que parte de las herramientas que se utilizaron para la recolección de datos son las encuestas realizadas en la plataforma Google Forms, de la misma manera el test llamado (Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) para adquirir la información adecuada y obtener una base teórica que se centra directamente en el problema.

Por lo tanto, la presente sistematización se realiza con base en la teoría fundamentada, ya que para Palacios (2021) la descripción de los resultados cualitativos va de acuerdo a la recolección de datos producidos con el objetivo de dar respuesta al problema que se plantea desde un inicio, generando posibles teorías y optimizando la experiencia de aprendizaje y reflexión de la misma. Siendo de este modo es importante recalcar que la teoría fundamentada nos ayuda a generar reflexividad y conocimiento con base en el desarrollo y construcción del conocimiento.

Finalmente, para la recolección de datos se trabajó con los empleados de la empresa Importadora Espinoza, dicha empresa cuenta con cuatro locales ubicados: La matriz en las Av.10 de agosto y Gerónimo Carrión, un segundo local en el Centro Comercial Espiral 4º Piso Local # 119, el tercer local se ubica en el Centro Comercial Caracol 4º Piso Local #779 y por último en la Av. Alonso de Ángulo 516 y Lauro Guerrero, la población total de los empleados que trabajan para la empresa es de 22 personas, las mismas que están divididas en diferentes locales, es así que de la población total se tomó una muestra de 13 empleados que trabajan en la matriz como antes se mencionó, para la obtención de los datos.

Por lo tanto, para saber cuál era el índice de empleados que presentaban estrés dentro de la empresa importadora Espinoza, se realizó un test de estrés laboral verificado y elaborado por él (IMSS) “Instituto Mexicano del seguro social” para medir el nivel de estrés que presenta un empleado, el mismo que muestra 12 preguntas con diferentes categorías, las preguntas están diseñadas para que el evaluado conteste según el grado o nivel que haya presentado los síntomas en los últimos 3 meses. Así pues, se pudo obtener la información con base en el estrés psicológico que presentan los empleados de la empresa.

De este modo se presenta a continuación la tabla con la cual se evaluaron los niveles de estrés:

Tabla N°2

Test de estrés laboral

Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6	
Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6	
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6	
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6	
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6	
Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6	
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6	
Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6	
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6	
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6	
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6	
Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6	

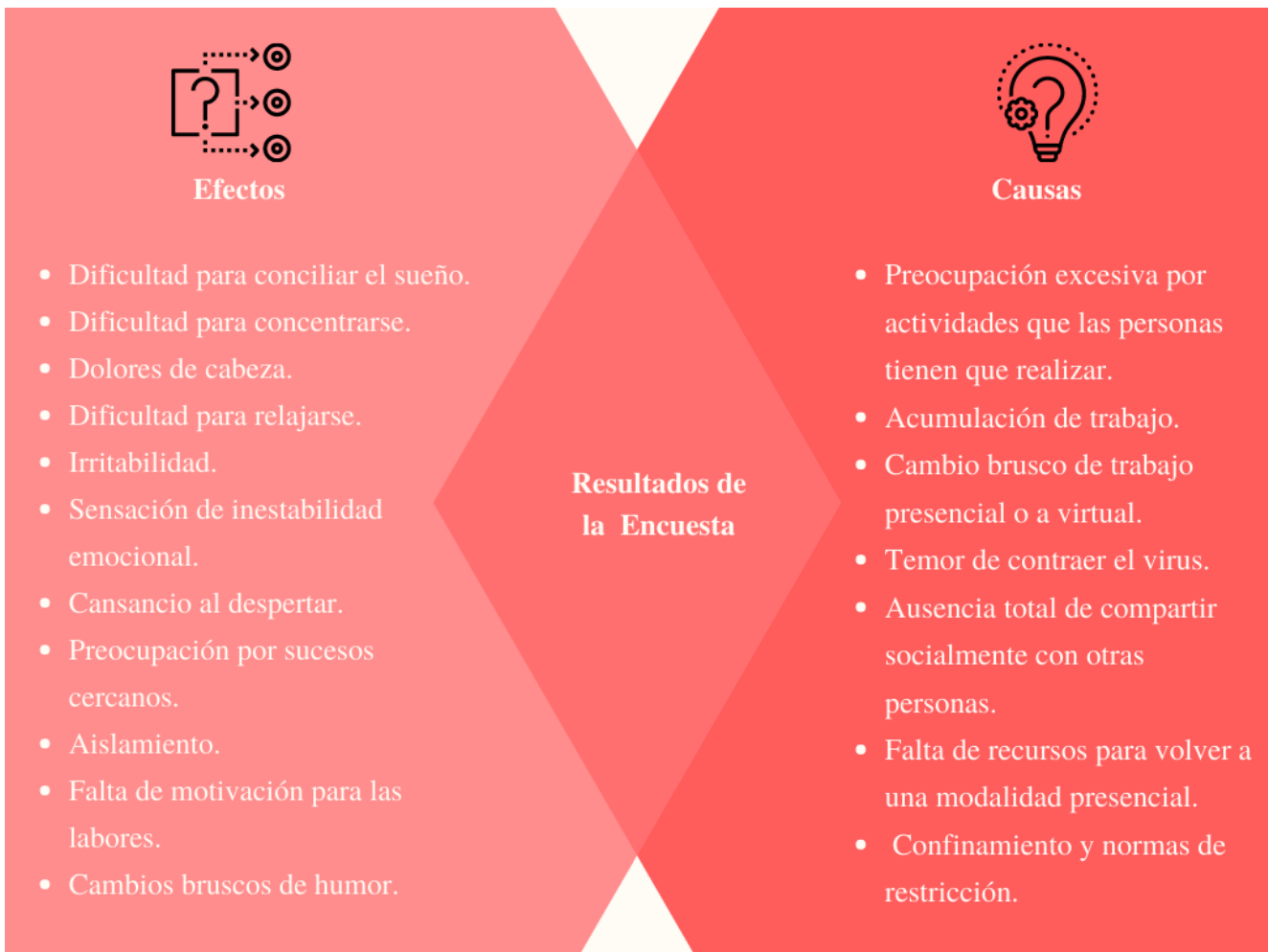
Nota: La figura muestra las preguntas para evaluar el grado de estrés seguido de las puntuaciones para verificar en que escala se encuentra la persona evaluada. Fuente: IMSS (2011)

Además, para saber cuáles eran las causas y efectos que provoca el estrés en los empleados, se realizó una encuesta mediante la plataforma Google Forms en la cual los evaluados podían exponer cuáles fueron las causas y los efectos que provocaron el estrés, así como la pandemia del Covid-19.

Por lo tanto, se obtuvo los resultados de esta y posteriormente la ejecución del plan de prevención. Como se mencionó antes, las causas y los efectos que se presentaron frente al estrés en los empleados de la importadora Espinoza son los siguientes:

Tabla N°3

Encuesta sobre los efectos y causas que genera el estrés.



Nota: La figura muestra las causas y consecuencias que presentan los empleados de la empresa importadora Espinoza. Fuente: Herrera (2022).

## 6. Preguntas clave

- **Preguntas de inicio**

¿Las estrategias de prevención planteadas permitirán actuar de la misma manera si ocurre un nuevo problema como el antes mencionado?

¿Cómo la prevención del estrés ayudará a mejorar la calidad de vida de los empleados?

¿De qué forma la pandemia del covid-19 seguirá influyendo directamente al incremento del estrés en la empresa?

- **Preguntas interpretativas**

¿Existe deserción por parte de los empleados al ejecutar las estrategias de prevención?

¿Cómo el estrés afecta a los empleados de la empresa?

¿Cuál es el principal detonante del estrés en los empleados?

- **Preguntas de cierre**

¿De qué forma se obtuvo el índice de empleados que presentaron estrés?

¿Cuáles fueron los resultados de las estrategias que plantearon para la prevención del estrés en el proyecto?




¿Cuál fue el impacto que tuvo la sistematización dentro de la empresa?

## **7. Organización y procesamiento de la información**

El procesamiento de la información se realizó por medio de matrices, en la cuales se clasifica de manera organizada la información, permitiendo el análisis de la misma de una manera más sencilla, también podemos observar los puntos más importantes de la sistematización, así como la información relacionada que brinda sustento tanto teórico como soporte a los resultados presentados durante la sistematización y a lo largo de la misma, con el fin de comprender de mejor manera los datos obtenidos y la relación que tiene la sistematización con el proyecto de intervención.

Tabla N°4




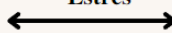


Organización de la información

	 Teorías	 Dimensiones	 Resultados del test
<p style="text-align: center; font-size: 2em;"><b>Enfoque</b></p> <p><b>Reflexivo enfocado en la construcción de la experiencia humana</b></p> <p>Resolución de problemas Observación Deducción</p>	<p style="text-align: center;"><b>Modelo de estrés y coping</b></p> <p>Evaluación del proceso a seguir para ejecutar una actividad</p> <p style="text-align: center;"><b>La conversación de los recursos</b></p> <p>Los procesos son mediados por el ambiente en cuál el individuo se desarrolla</p> <p style="text-align: center;"><b>Modelo demanda – control</b></p> <p>Balance entre las actividades que debe realizar un trabajador y el control que tiene para realizarlo</p>	<p style="text-align: center;"><b>• Estrés</b></p> <p>Reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador</p> <p style="text-align: center;"><b>• COVID-19</b></p> <p>Virus infeccioso que se transmite ya sea por las vías respiratorias o por el contacto directo de fluidos contaminados</p> <p style="text-align: center;"><b>• Prevención</b></p> <p>Acciones enfocadas a contrarrestar la aparición de cierto tipo de enfermedad</p>	<p style="text-align: center;"><b>Test estrés laboral</b></p> <p>13 -empleados 8 - mujeres 5 - hombres 8 de 13 personas presentaron niveles altos de estrés laboral</p> <p style="text-align: center;"><b>60 % de empleados de la empresa presento niveles altos de estrés</b></p> <p>3 de 13 personas presentaron niveles bajos de estres</p> <p>2 de 13 personas no presentaron niveles de estres</p>

Nota: La matriz muestra los datos más relevantes presentados durante la sistematización, así como los resultados obtenidos del índice de empleados que presentaron estrés dentro de la empresa. Fuente: Herrera (2022).

Tabla N°5

Relación de resultados con las teorías

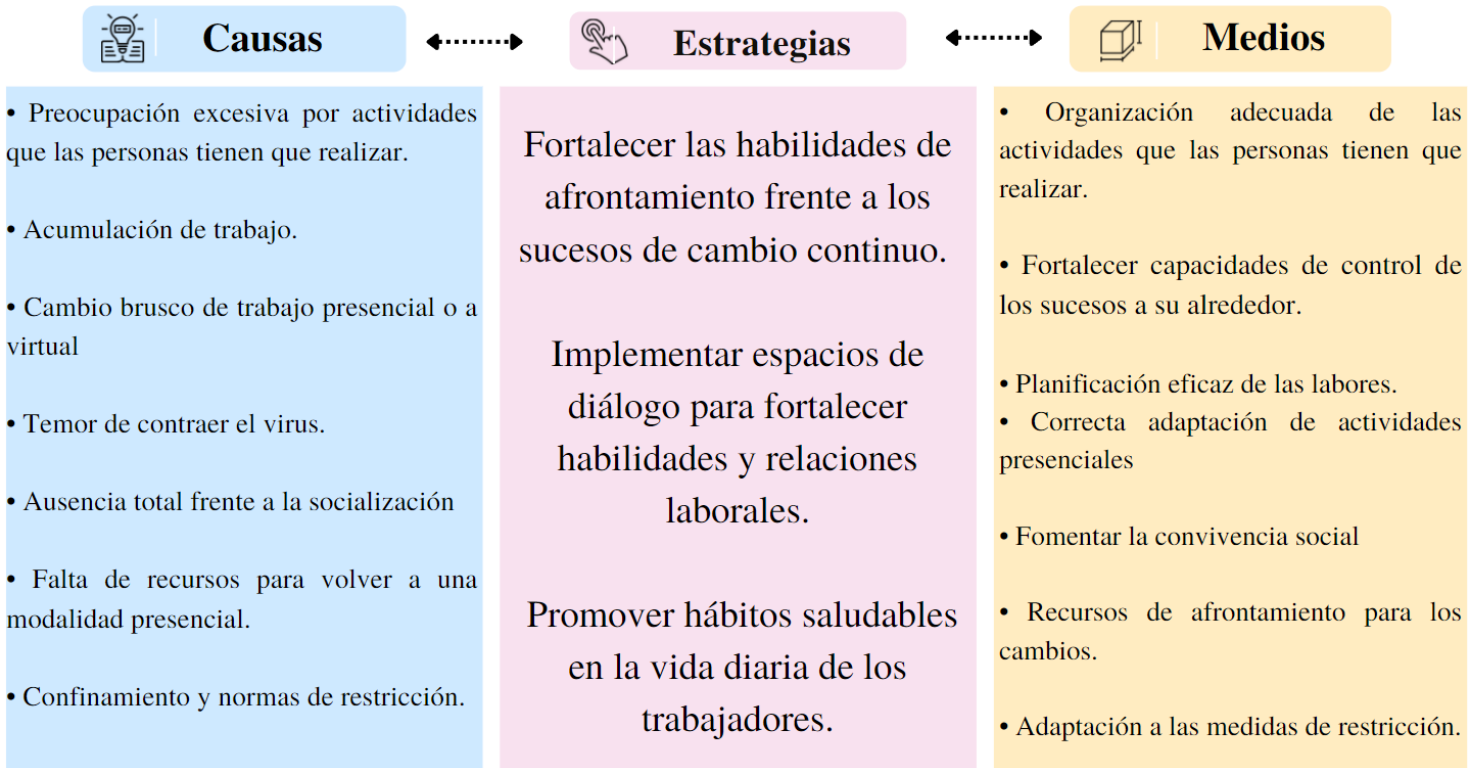
 <b>Teorías</b>	<b>Relación</b>	 <b>Resultados</b>	 <b>Resultados de otros trabajos</b>
<b>Modelo de estrés y coping</b> Evaluación del proceso a seguir para ejecutar una actividad	• Estrés 	Acumulación de trabajo. Falta de recursos para volver a una modalidad presencial.	<b>Modelo Demanda - control (Karasek)</b> 134 profesores ciudad de Arequipa - 72.1 % de los profesores presentan niveles altos de estrés
<b>La conversación de los recursos</b> Los procesos son mediados por el ambiente en cuál el individuo se desarrolla	• Prevención 	Confinamiento y normas de restricción. Temor de contraer el virus. Ausencia total de convivencia social	32 supervisores de faenas de 6 empresas Chile - Provincia del Biobío El 66.6 presentan niveles de estrés
<b>Modelo demanda – control</b> Balance entre las actividades que debe realizar un trabajador y el control que tiene para realizarlo	• Covid-19 	Cambio brusco de trabajo presencial a virtual Preocupación excesiva por actividades que las personas tienen que realizar.	<b>Modelo de Siegrist</b> 158 empleados del -Instituto de Gestión de Servicios de Salud 67% de empleados presentan estrés laboral

Nota: La matriz indica las teorías presentas en la sistematización relacionada con los resultados que se obtuvo de la encuesta presentada al grupo objetivo de la empresa, así mismo se logra una relación que da soporte los resultados de otros trabajos en los cuales se aplicaron test para verificar el nivel de estrés que presentan los empleados de distintas empresas. Fuente: Herrera (2022).



Tabla N°6

Relación de las estrategias frente a las causas del estrés



Nota: El presente gráfico representa las estrategias que se planificaron frente a las causas que surgió del estrés laboral. Fuente: Herrera (2022).

## **8. Análisis de la información**

El análisis de los datos permite la recolección de información para comprender como se relaciona los objetivos con las estrategias planteadas, así como la resolución de las mismas, con base en la identificación de los niveles de estrés que presentan los empleados de la empresa, hay que destacar que, se pretende de forma primordial reducir el número de empleados que presentan estrés, así como prevenir a corto y largo plazo la aparición del mismo, gracias a las estrategias propuestas durante el proyecto.

Dicho de otro modo, el análisis de la información permite percibir de un modo más claro los datos presentados en la sistematización. De la misma manera se utiliza un análisis de contenido, el mismo que proporciona de manera precisa la información recolectada de los resultados que ha generado la intervención, así mismo facilita adaptar la cantidad de información expuesta en la misma.

Con respecto a los resultados obtenidos de las encuestas y los test presentados anteriormente, el test de estrés laboral del cual fueron partícipes 13 personas, donde; 8 fueron mujeres y 5 hombres, se concluyó que 8 de las 13 personas tuvieron un nivel alto de estrés laboral, mientras que 3 de las 13 personas presentaron niveles bajos de estrés y finalmente 2 de 13 personas no presentaron niveles de estrés. Es así como el 60% de los empleados presentaron diferentes niveles de estrés.

A continuación, se presentará la relación entre las teorías abordadas con los resultados obtenidos de las encuestas que realiza con el grupo objetivo:

Modelo de estrés y coping (Folkman y Lazarus, 1984):

En el caso del modelo de estrés y coping se lo relaciona directamente con la acumulación de trabajo y la falta de recursos para volver a una modalidad presencial, ya que este modelo nos dice que el estrés aparece en las personas cuando se hace una evaluación del proceso a seguir para ejecutar una actividad. Por lo tanto, el trabajo acumulado crea una reacción negativa de todas las actividades que tiene que hacer el empleado, así como la falta de recursos que tiene el mismo para lograr cumplir con esas las mismas.

La Conservación de Recursos (Hobfoll, 1989):

Por otra parte, la teoría de la conservación de recursos se la relaciona directamente tanto con el confinamiento y las normas de restricción, así como el temor a contraer el virus y finalmente la ausencia total de la convivencia que presenta el empleado, ya que nos dice que el estrés es generado por diferentes procesos que son mediados por el ambiente en el cual el individuo se desarrolla, es por eso que la relación se centra directamente en el medio ambiente en el cual se está desarrollando el empleado, en efecto la teoría nos dice que es la causante del estrés.

Modelo Demanda – Control (Karasek, 1979):

Según los resultados se relacionó el modelo demanda control directamente con el cambio brusco de trabajo presencial a virtual y la preocupación excesiva por las actividades que las personas tienen que realizar, debido a que el modelo señala que el estrés aparece cuando existe un desequilibrio entre las actividades que se debe realizar y el control que tiene una persona para hacerlo, en tal sentido el cambio de actividades represento un desequilibrio total para los empleados, del mismo modo los empleados perdieron el control en el momento que comenzó su preocupación por las diferentes actividades que debían realizar cuando se cambió de modalidad de trabajo.

Ahora bien, las relaciones que se presentó según los resultados obtenidos han permitido hacer una comparación significativa con distintos trabajos sobre el estrés laboral, las cuales nos proporciona gran cantidad de sustento teórico a la presente sistematización.

### Trabajos relacionados

Modelo Demanda – Control (Karasek, 1979)

Según un estudio realizado por la Universidad La Salle en la ciudad de Arequipa-Perú (2014), nos informa que de 134 profesores partícipes de la investigación en 25 unidades educativas diferentes dentro de la ciudad, se ejecutó un test llamado “Escala de Estrés Laboral de Töres Theorell” que valora los niveles de estrés laboral basado en el modelo ya mencionado, los resultados arrojan de que la muestra que se tomó el 72.1% de los empleados presentaron niveles altos de estrés.

Del mismo modo, según un estudio ejecutado en la provincia del Biobío ubicada en el país de Chile basado en el modelo demanda -control por Karasek (2020), se tomó una muestra de 32 supervisores pertenecientes al sector industrial y minero, en 6 diferentes empresas, los cuales fueron evaluados gracias a una versión del cuestionario original efectuado por Karasek que consta de 35 preguntas para lograr medir específicamente la incidencia del estrés laboral que presentan los evaluados.

#### Modelo esfuerzo – recompensa (Siegrist, 1996)

Se adjunta el siguiente modelo, según (Lopez, González, & Vásquez, 2008) brinda tanta información sobre los niveles de estrés que presenta una persona, así como la demanda que requiere el trabajo para hacerlo, como podemos observar que también trabaja el modelo demanda - control planteado por (Karasek, 1979), asíéndolos similares en ese caso. Ahora bien, se realizó un estudio basado en el cuestionario realizado por Siegrist y Meter, en la ciudad de Lima – Perú, con una muestra de 158 personas colaboradores del área de salud, de las cuales un 67.7% de los encuestados presentaron niveles de estrés. Finalmente, gracias a los resultados obtenidos podemos notar que los resultados de los estudios relacionados tienen una aproximación en los porcentajes de estrés que tienen los grupos objetivos con los resultados de la presente sistematización.

Para finalizar se presenta la relación que se logró obtener de las estrategias presentadas frente a las causas que causaron el estrés laboral en los empleados de la empresa importadora Espinoza. A continuación, se presentarán las estrategias que se plantearon durante el proyecto:

- Implementar espacios de diálogo para fortalecer habilidades y relaciones laborales.
- Fortalecer las habilidades de afrontamiento frente a los sucesos de cambio continuo.
- Promover hábitos saludables en la vida diaria de los empleados.

El resultado positivo que se logra con las estrategias planteadas frente a las causas del estrés laboral tiene una mirada positiva a las mismas, la cuales se mencionaran a continuación:

- Organización adecuada de las actividades que las personas tienen que realizar.
- Fortalecer capacidades de control de sucesos a su alrededor.
- Planificación eficaz de sus labores.
- Correcta adaptación de actividades presenciales.
- Fomentar la convivencia social.
- Contribución de recursos de afrontamiento para los cambios.
- Adaptación a las medidas de restricción.

## SEGUNDA PARTE

### 9. Justificación

La presente sistematización del proyecto de prevención del estrés se realizó con base en las consecuencias que los empleados de la empresa importadora Espinoza han tenido durante la pandemia del covid-19 y como está a afecto a su vida diaria, además de la forma en la que ha cambiado por completo sus hábitos en el trabajo y también la manera de trabajar en los mismos, haciendo referencia a un estado de trabajo virtual y presencial donde los empleados han tendido que adaptarse a este nuevo sistema, siendo este todo un reto.

De esta manera, se presentan datos estadísticos de la información recolectada, gracias a un análisis deductivo se facilita la información en forma de embudo es decir de lo general a lo particular y en este sentido de lo internacional a local. Según un estudio ejecutado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el país de México para el año 2016, concluyó que de las 75.000 personas que fallecieron a causa de un infarto, el 25% de estas son ocasionadas por el estrés laboral que sufren las personas. Para el día de hoy, México se ubica en la primera posición con las tasas más elevadas de estrés laboral, seguido de China y Estados Unidos.

Así mismo, según una encuesta ejecutada por Gallup (empresa de análisis y asesoría reconocida por instaurar encuestas de opinión pública) con el nombre de “State of the Global Workplace 2021 Report” en 116 países se logró verificar gracias a esta herramienta que para el año 2020 el 43% de los encuestados presentaron estrés durante todo su día laboral, este valor era menor para el año 2019 con un porcentaje del 38%. Por ello se puede decir que los valores en los que se ha presentado el estrés laboral son bastante elevados a nivel mundial y siguen creciente con el paso del tiempo.

Es por eso que el objetivo principal de la sistematización es reconstruir la experiencia del proyecto de intervención el cual tuvo como propósito adecuar de una mejor manera las estrategias de prevención frente al estrés, así como la disminución del índice de empleados que lo presentaban, teniendo como resultados una mejor adaptación a los nuevos métodos de trabajo, asimismo la armonía fuera del campo laboral es decir, en sus vidas diarias, ya que los

problemas no solo afectaban dentro del trabajo, sino que indirectamente repercute en sus labores cotidianas, por lo tanto, es importante decir que la presente sistematización hace una contribución no solo dentro de la empresa importadora Espinoza, sino también puede servir de apoyo dentro del campo organizacional donde pueden tener información adicional sobre las estrategias de prevención de la misma.

Con relación a la problemática se presenta las circunstancias y el contexto que nos ayudara a entender de mejor manera y dar significado a la prevención del estrés: Según los autores (Ramos, Pnatonja, Tejera, & Gonzalez., 2019) de la revista Espacios, la cual realizo un estudio sobre el estrés laboral en las instituciones públicas ecuatorianas, nos informa que con base en los resultados obtenidos cualitativamente y cuantitativamente en la cual participaron 6 entidades públicas, de las cuales 861 servidores fueron partícipes de la investigación, los resultados arrojaron que la organización en la cual los empleados trabajaron determinan si estos presentan o no estrés, de la misma manera los mecanismos de defensa para afrontarlos, además que el género de la persona se relaciona en gran parte con la adquisición del estrés.

Por otra parte, según un estudio ejecutado en una institución educativa de Ecuador por Josselyn Moncayo (Moncayo, 2020), nos indica que más del 70% de las personas que participaron en la evaluación presentan diferentes grados de estrés, lo que nos señala una incidencia elevada de personas que presentan estrés.

Una de las investigaciones más recientes he importantes que se ha logrado obtener es del año 2020 realizada por la revista “La Ciencia al Servicio de la Salud y Nutrición” de las cuales fueron partícipes algunas facultades de medicina y psicología del Ecuador, contando con una universidad de España. En la mencionada investigación se tomó una muestra de 838 personas basado en un estudio con tan solo un margen de error del 3% y con un rango desde los 20 hasta los 64 años, la siguiente encuesta fue efectuada y fomentadas gracias al internet – redes sociales, la misma que nos brinda un resultado del 41% de los encuestados sufren de estrés.

En Ecuador, de manera concreta, no se presentan estudios ejecutados para saber de manera más puntual el grado de estrés que se puede presentar en una institución, aunque haciendo referencia a algunos estudios nos podemos dar cuenta que en las instituciones existen niveles elevados de estrés en los empleados de estas.

Para concluir, es importante mencionar que la contribución que tiene la realización del proyecto de prevención en la empresa importadora Espinoza tiene un alcance positivo, con el aporte y búsqueda de recursos que permiten a los empleados de la empresa llevar una vida mental sana, asimismo buscar nuevos métodos de adaptación laboral que favorecerán en el desarrollo tanto personal como laboral, hay que mencionar también, que la reducción y la prevención del estrés, favorecerá tanto a los empleados como a la empresa generando una mayor fuerza de trabajo y elevando los márgenes de productividad de la misma.

## **10. Caracterización de los beneficiarios**

La presente sistematización, que se trabajó con base en el proyecto de prevención del estrés y se ejecutó en la empresa Importadora Espinoza, la cual se encarga de la venta de todo tipo de artículos tecnológicos, maquinaria, electrodomésticos en otros, tienen a su cargo gran cantidad de empleados, como antes se indicó están distribuidos en diferentes lugares ubicados en la ciudad de Quito, cabe mencionar que para la realización del proyecto esta se la realizó en un solo local que es la matriz de la empresa.

De este modo, la presente sistematización está conformada por 13 empleados de la empresa Importadora Espinoza, de los cuales 8 son mujeres y 5 son hombres, cada empleado cumple con una función diferente dentro de la empresa, ya sea operativo o administrativo. Las estrategias y actividades que se ejecutaron frente al proyecto tuvieron una respuesta positiva, que hasta la actualidad se siguen practicando favorablemente dentro de la empresa, así como la acogida por parte de los empleados desde el primer momento, con una respuesta superior a la esperada, no solamente por los cambios que se pudieron notar sino también por la repercusión positiva que esta causó fuera del ámbito laboral.

Se debe agregar que, los problemas como el estrés y el deterioro de la salud mental no solamente se presentó dentro de la empresa importadora Espinoza, sino en gran parte del mundo entero, es por eso que tanto las estrategias como las actividades que fueron propuestas y aplicadas dentro del proyecto, pueden tomarse en cuenta para futuras investigaciones y posteriormente intervenciones, de igual manera la presente sistematización puede ser tomada en cuenta para continuar con la investigación y consecutivamente diseñar nuevas estrategias y actividades siempre a favor de un aporte positivo a la salud mental de las personas.



## **11. Interpretación**

Los altos niveles de estrés laboral en la empresa Importadora Espinoza se vieron reflejados gracias al índice que se pudo obtener de los resultados de los test, por lo cual en la presente sistematización se analizó de forma amplia como se vive actualmente el estrés laboral dentro de las empresas e instituciones que cuentan con empleados que trabajan a diario dentro de las normas establecidas por cada una de estas. Por lo tanto, el método de trabajo depende de su situación, ejercicio económico y laboral, es así que las demandas del trabajo en cada empresa son diferentes, no obstante, pueden llegar a tener el mismo grado de requerimiento de labores dentro de estas.

Por lo cual, durante la sistematización se plantearon diferentes estrategias que permiten la sostenibilidad tanto productiva para la empresa como para la salud mental de los empleados, en el caso de cualquier eventualidad en la manera del trabajo, donde las demandas requieran nuevos modos de adaptación, las estrategias planteadas permiten prevenir de manera constante que el estrés laboral surja nuevamente, así como reducirlo notablemente.

En el caso de la prevención del estrés es uno de los temas más importantes a destacar, ya que como hemos revisado anteriormente el estrés laboral es un problema que aqueja a gran parte del mundo entero y tiene un rango elevado de mortalidad por infartos a consecuencia del estrés, es por eso que en la prevención está el punto clave para que este problema se logre reducir notablemente, cabe destacar que cuando se presenta y logra reducirse causa una mejoría notable en la vida diaria de las personas, haciéndolos más competentes en las labores diarias y mejorando tanto su salud física como mental. Sin dejar de lado las ventajas secundarias que se pueden lograr, como es el aumento en la producción laboral, tanto para la empresa, específicamente en su economía, y en la persona como un mejor y eficiente profesional.

Por otra parte, uno de los causantes principales del aumento en la prevalencia del estrés a nivel mundial, formando parte de una de las dimensiones de la presente sistematización es la pandemia del COVID-19 teniendo un alza significativa ya antes mencionada de un 43% para el año 2020, aún no se sabe con certeza una fecha exacta cuando las medidas de restricción y control, sin dejar de lado los nuevos métodos de trabajo que se implantaron se terminaran y se llegará a una nueva normalidad, es por eso que la pandemia del Covid-19 seguirá siendo uno de los causantes directos del estrés tanto en los empleados como en las personas en general, ya

que cada día todas las personas están obligadas a adaptarse a una nueva normalidad, es por eso que este ejercicio requiere una gran demanda.

Con respecto a los empleados que fueron partícipes de la sistematización, se pudo notar que no todos tienen un resultado positivo frente a las estrategias de prevención, puesto que por motivos tanto personales como laborales existen empleados que actualmente ya no laboran dentro de la empresa objeto de estudio, en concreto los empleados que siguen laborando activamente en la empresa tienen una mejor adaptación a la nueva normalidad sin dejar de lado las nuevas personas que ingresan a colaborar adquieren estrategias de prevención para un mayor desarrollo en su vida laboral.

Ahora bien, al realizar la sistematización se notó que existen empleados que poseen niveles elevados de estrés gracias al bajo desempeño que se ve reflejado en los puestos de trabajo y sus labores diarias, de igual manera la condición física y conducta de los empleados se percibieron negativamente los cuales han perjudicado tanto su vida laboral como personal, es el caso de los empleados que no tuvieron los recursos suficientes para laborar en una modalidad virtual la misma que fue causante directa del estrés, uno de los puntos negativos a destacar es la parte social, los seres humanos somos seres sociables por naturaleza es por eso que cuando se comenzó con las medidas de restricción algunos de los empleados se aislaron socialmente causando grandes niveles de estrés, lo cual no solo ha provocado conflictos laborales sino familiares y finalmente económicos.

En efecto, el principal detonante del estrés tiene como causa principal la pandemia del Covid-19, ya que por todas las medidas que surgieron con base en esta enfermedad se desencadenaron gran cantidad de conflictos a nivel mundial, causante de una de las problemáticas más graves que es la muerte de millones de personas y actualmente lo sigue siendo. No hay que dejar de lado que el estrés se genera por gran cantidad de situaciones y como uno de los datos más relevantes de la sistematización para enero del 2022, el estrés laboral comenzó a formar parte de la nueva clasificación internacional de enfermedades (CIE-11) de la organización mundial de la salud (OMS).

Hay que mencionar que para lograr la correcta identificación del índice de personas que presentaron estrés dentro de la empresa se aplicó un test de estrés laboral verificado en el país de México, la razón principal para seleccionar el presente test es gracias a los datos estadísticos que se han logrado recaudar ubicando a México como el país con la prevalencia

más elevada de estrés laboral a nivel mundial, dicho esto se logró una correcta identificación de la cantidad de personas que presentaron estrés en la empresa importadora Espinoza.

Para finalizar, la empresa anteriormente no contaba con los recursos necesarios para actuar frente a una problemática de gran magnitud, es por eso que el aporte positivo brindado dentro de la empresa, hizo un cambio significativo a los recursos con los que la empresa contaba, se implementó espacios de diálogo donde los empleados exponen sus dudas, opiniones, sugerencias con base en una mejora tanto para la empresa como para ellos, del mismo modo el impacto positivo que permitió a la empresa hacer cambios favorables son las estrategias de prevención para que los empleados tengan un mayor rendimiento en sus labores, favoreciendo tanto a la producción de la empresa como a la vida diaria de los empleados.

## **12. Principales logros del aprendizaje**

El logro principal de la presente sistematización es la formación educativa que brinda una praxis funcional tanto teórica como práctica, en la cual favoreció y se alcanzó de manera positiva prevenir y reducir en alguno de los casos los efectos que causan el estrés laboral dentro de la Empresa Importadora Espinoza, la misma que se compromete a cuidar la salud mental de sus empleados y ser los actores principales de un cambio positivo y continuo para alcanzar las metas planteadas tanto como empresa y seres productores.

En este sentido, la experiencia al realizar las diferentes prácticas como son el proyecto de intervención y la sistematización es gratificante, el saber que con la formación adecuada en el momento adecuado se puede prevenir problemas que llegan a ser muy graves, como es el caso del estrés. El manejo de la misma requiere una formación completa para trabajar de la mejor manera, lo cual no permite improvisaciones ni experimentos, ya que la salud mental de las personas es altamente importante, sin dejar de lado el aporte positivo del grupo objetivo al ser partícipes del proyecto.

Cabe destacar que el compromiso tanto de la empresa como de los empleados partícipes del proyecto fue altamente eficiente, de esta manera se crea un impacto positivo en la motivación que tienen los empleados en mejorar su vida mental, creando indirectamente un ambiente laboral sano y positivo para todos, así mismo esto permite la correcta prevención del

estrés laboral en los empleados, no obstante se propondría no dejar de lado la puesta en marcha de las estrategias para seguir teniendo resultados positivos dentro de la empresa.

Los objetivos planteados se lograron cumplir de manera eficiente, permitiendo una correcta identificación de la información y el aprendizaje como tal, sin embargo, para que estos tengan una tasa mayor de efectividad se requiere un lapso de tiempo mucho mayor para fomentar de una manera más práctica la salud mental, donde puede existir mucha más información y datos que permitan efectuar mucho más concreto cada uno de los objetivos, sin dejar de lado que cada uno de los objetivos tuvo un resultado positivo durante el transcurso de la sistematización.

Por otro lado, como antes se mencionó gracias a la investigación e información recaudada, se logró verificar que el estrés laboral ya forma parte del (CIE-11), lo cual es una noticia muy importante, ya que como hemos venido trabajando, el estrés no deja de ser una enfermedad que aqueja a gran parte de la población y merece ser tomada en cuenta para su tratamiento, prevención y posteriormente su solución.

Con respecto al impacto positivo que causa la sistematización y la información recaudada, es relevante mencionar que existen diferentes métodos y estrategias de prevención del estrés laboral, por lo cual es importante que todas las personas estén al tanto de que es y de que se trata esta enfermedad, con el fin de reducir notablemente las tasas de estrés que se presentan a nivel mundial, una persona informada podrá reducir notablemente las consecuencias que el estrés causa.

Para concluir, se destaca el impacto negativo que causa la salud mental si no es tomada con la importancia que merece, es por eso por lo que, en mucho de los casos, existe un elevando índice de mortalidad a causa de una vida mental deficiente, poniendo en contexto las muertes por infarto que son generas a causa del estrés.

### 13. Conclusiones

Finalmente, toda la información a lo largo de la presente sistematización que se la realizó con base a la prevención del estrés en la Empresa Importadora Espinoza, según los resultados presentados, se concluye que:

- El enfoque de tipo *reflexivo orientado a la construcción de la experiencia humana*, fue el adecuado para lograr realizar una correcta reconstrucción de la práctica, el proceso y los factores que han intervenido en el proyecto de intervención, el mismo que permitió cumplir el objetivo principal de la sistematización.
- Se logró cumplir efectivamente cada uno de los objetivos planteados durante la sistematización, identificando el índice, los efectos, las causas y las estrategias de prevención planteados durante la misma, de igual forma modo se logró una revisión adecuada y acorde a la problemática que solventó de manera efectiva su resolución.
- La metodología aplicada en la presente sistematización fue completamente adecuada, ya que brindo una mirada amplia y hace un recorrido extenso sobre la información apropiada para dar solución a la problemática, así mismo brinda una experiencia práctica favorable para un adecuado desarrollo de las dimensiones planteadas.
- A lo largo de la sistematización se encontró literatura científica que ha utilizado escalas similares de estrés aplicadas en diferentes investigaciones con sus resultados parecidos a los de la presente sistematización.
- En la Empresa Importadora Espinoza se encontró que el 60% de los empleados presentan diferentes niveles de estrés laboral, mientras que el 40% de los empleados no presentan estrés laboral.
- El estrés laboral ya es considerado una enfermedad por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y entra a formar parte de la nueva clasificación internacional de enfermedades (CIE-11).

## 14. Recomendaciones

A continuación, se plantean una serie de recomendaciones que son de gran importancia para dar continuidad y sustento teórico a la presente sistematización para futuras investigaciones:

- Se recomienda tomar de base el presente trabajo para realizar futuras investigaciones desde un enfoque cuantitativo en la cual exista una mayor fuente de datos estadísticos.
- Se recomienda extender el tiempo de elaboración del proyecto de intervención para ejecutar una práctica funcional mucho más extensa y obtener estudios sólidos en futuras investigaciones.
- Gracias a los resultados presentados se recomienda tomar de referencia el presente trabajo para trabajar y contribuir con la salud mental en diferentes empresas.
- Con el fin de contribuir a una vida mental sana se recomienda facilitar recursos o herramientas que permitan un trabajo e intervención más practica y avanzada, de este modo se logrará cumplir de una manera más eficiente los objetivos planteados.
- Se sugiere ejecutar actividades prácticas para poner en función los conocimientos aprendidos como es la teoría adquirida y posteriormente alcanzar experiencia con en base la acción de la misma.
- Se propone llevar a cabo investigaciones cuantitativas en torno al estrés laboral que presentan los empleados, con el fin de adquirir más conocimiento verídico, así como la incidencia que esta enfermedad se presenta en las personas.
- Se recomienda promover y extender la metodología para dar continuidad al presente proyecto, permitiendo tener una base más extensa de empleados que presentan estrés en cada una de las sucursales de la Empresa Importadora Espinoza.
- Se recomienda hacer una revisión más detallada de las herramientas adecuadas que dan seguimiento a la sistematización para una futura extensión de la misma, lo que permitirá seguir contribuyendo a la prevención del estrés laboral.

## 15. Referencias Bibliográficas

- Alvira, F. (1983). Perspectiva cualitativa-. Perspectiva cuantitativa. En la metodología sociológica. Reis, 53-75.
- Berrío, N., & Mazo, R. (2011). Estrés Académico. Antioquia: Universidad de Antioquia.
- Bogdan, & Taylor. (2000). Introduccion a metodos cualitativos de investigación. Ediciones Paidós.
- Galvis, Z. (2006). Tipos de Investigación . Revista Científica General José María Córdova, 13-14.
- Ghiso, A. (1998). De la práctica singular al diálogo con lo plural. Aproximación a otros tránsitos y sentidos de la sistematización en épocas de globalización. Obtenido de <http://centroderecursos.alboan.org/sistematizacion/es/registros/8287-de-la-practica-singular>
- Hernández, O. D. (1999). La instrumentación práctica del enfoque de desarrollo. La Habana: CIPS, Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas .
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservación de recursos: un nuevo intento de conceptualizar el estrés. Asociacion Americana de Psicologia.
- Iglesias, M. E., & Gómez, A. M. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. La Habana: Acimed.
- IMSS. (2011). Gobierno de México . Obtenido de <https://n9.cl/wvkl>
- Karasek, R. (1979). Demandas laborales, libertad de decisión laboral y tensión mental: implicaciones para el rediseño del trabajo. Administrative Science Quarterly, 285–308.
- Lopez, González, & Vásquez, Á. (2008). Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist. Gestión Práctica de Riesgos Laborales, 59-59.
- Moncayo, J. (2020). Estrés laboral y medidas de afrontamiento . Quito : Universidad Católica del Ecuador .
- OMS. (1998). Prevención de la enfermedad. OMS.
- OMS. (2004). El estrés. OMS.

OMS. (2004). El Estrés Laboral. OMS.

OMS, L. (2004). El estrés.

Orlandini, A. (2012). El estrés: qué es y cómo evitarlo. Fondo de Cultura Económica.

Palacios, O. (2021). La teoría fundamentada: origen, supuestos y perspectivas. El Colegio de Jalisco , 47-70.

Pedrero, E. J. (2003). Modelo de conservación de los recursos de Hobfoll y su potencial aplicación. Psiquiatria.com, 1-16.

Ramos, V., Pnatonja, O., Tejera, E., & Gonzalez., M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. Espacios , 1-15.

Rodríguez, A., Zúñiga, P., Contreras, K., Gana, S., & Fortunato, J. (2017). Revisión Teórica de las Estrategias de Afrontamiento (Coping) según el Modelo Transaccional de Estrés y Afrontamiento de Lazarus y Folkman en Pacientes Quirúrgicos Bariátricos, Lumbares y Plásticos. El Dolor , 14-23.

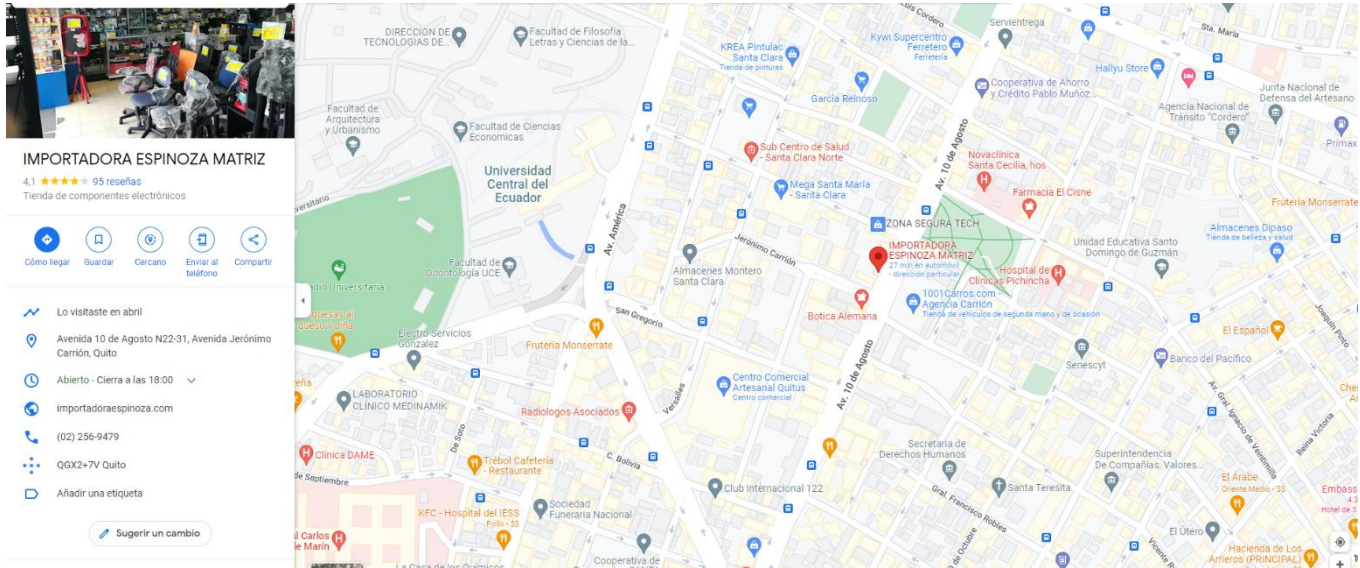
Salazar, P. F., Herrera-Sánchez, I. M., Rueda-Méndez, S., & León-Rubio, J. M. (2014). El efecto de la conservación de recursos sobre la intención emprendedora en el contexto de crisis económica: el rol moderador de la autoeficacia y la creatividad. Anales de Psicología.

Vales, I. (2012). Manual de bases biológicas del comportamiento humano. Uruguay: Departamento de Publicaciones, Unidad de Comunicación de la Universidad de la República.



## 16. Anexos

### 16.1.Importadora Espinoza por Google Maps.



Nota: En el grafico se muestra la ubicación exacta de la empresa Importadora Espinoza.

Fuentes: Google Maps (2022).

## 16.2. Logo de la empresa Importadora Espinoza



Nota: En la imagen se muestra las sucursales con diferentes nombres que recibe y forman parte de la empresa Importadora Espinoza. Fuente: Facebook: Importadora Espinoza/perfil comercial.

### 16.3. Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP)

#### TEST DE ESTRÉS LABORAL

Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

##### Instrucciones:

De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente

Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

#### Resultados:

Revisa cuál es el color que más se repite en tus resultados (o suma cada número seleccionado) y ubica el resultado de acuerdo a la siguiente tabla:

Sin estrés (12)	No existe síntoma alguno de estrés. Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento!
Sin estrés (24)	Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.
Estrés leve (36)	Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agotes tus resistencias!
Estrés medio (48)	
Estrés alto (60)	Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.
Estrés grave (72)	<b>Busca ayuda</b>