



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE GUAYAQUIL

CARRERA DE PSICOLOGIA

TEMA:

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE GEA ECUADOR S.A. EN EL EDIFICIO LA MONEDA DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2023”

Trabajo de titulación previo a la obtención del

Título de Licenciada en Psicología

AUTORES:

Brigitte Nicole Cárdenas Dueñas

Natalia Paulina Espinoza Gómez

TUTOR:

Psic. Stefano Durán Solórzano, Msc

Guayaquil - Ecuador

2023

Guayaquil, 1 de mayo de 2023

Ps. Ind. Jessenia Fernández
Gerente de CH

Ciudad. – Guayaquil

De mis consideraciones:

Por medio de la presente informo a usted que la **Señorita Espinoza Gómez Natalia Paulina** con número de cédula 0951930213, estudiante de la Carrera de Psicología, se encuentra realizando su proyecto y/o práctica en su empresa **GEA ECUADOR**

De igual forma quiero informarle que en calidad de Director de Carrera de Psicología solicito a usted la autorización para el desarrollo del proyecto, el uso de la información y publicación del trabajo de titulación: **Sistematización de experiencias: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE GEA ECUADOR S.A. EN EL EDIFICIO LA MONEDA DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2023"**

En espera de una respuesta afirmativa, extiendo mis agradecimientos y sin otro particular me despido.

Atentamente,



Lcdo. Stalyn Israel Paz Guerra, MSc.
Director de Carrera de Psicología
Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil
C.I: 092218254-8
Teléfono: 0987296625
Correo institucional: spaz@ups.edu.ec



PLUS SERVICES S.A.
FIRMA AUTORIZADA

Guayaquil, 1 de mayo de 2023

Ps. Ind. Jessenia Fernández
Gerente de CH

Ciudad. - Guayaquil

De mis consideraciones:

Por medio de la presente informo a usted que la **Señorita Cárdenas Dueñas Brigitte Nicole** con número de cédula 0953903390, estudiante de la Carrera de Psicología, se encuentra realizando su proyecto y/o práctica en su empresa **GEA ECUADOR**

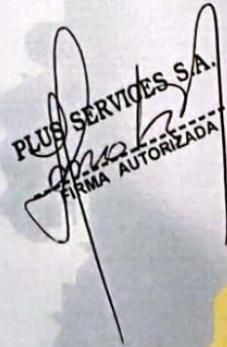
De igual forma quiero informarle que en calidad de Director de Carrera de Psicología solicito a usted la autorización para el desarrollo del proyecto, el uso de la información y publicación del trabajo de titulación: **Sistematización de experiencias: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE GEA ECUADOR S.A. EN EL EDIFICIO LA MONEDA DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2023"**

En espera de una respuesta afirmativa, extiendo mis agradecimientos y sin otro particular me despido.

Atentamente,



Lcdo. Stalyn Israel Paz Guerra, MSc.
Director de Carrera de Psicología
Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil
C.I: 092218254-8
Teléfono: 0987296625
Correo institucional: spaz@ups.edu.ec



PLUS SERVICES S.A.
FIRMA AUTORIZADA

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

Nosotras, **Brigitte Nicole Cárdenas Dueñas** con documento de identificación N°
0953903390 y **Natalia Paulina Espinoza Gómez** con documento de identificación N°
0951930213 manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos 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.

Guayaquil, 31 de Agosto del año 2023

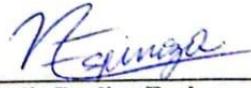
Atentamente,



Brigitte Nicole Cárdenas

Dueñas

0953903390



Natalia Paulina Espinoza

Gómez

0951930213

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

Nosotras, **Brigitte Nicole Cárdenas Dueñas** con documento de identificación No.0953903390 y **Natalia Paulina Espinoza Gómez** con documento de identificación No.0951930213, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores de la **Sistematización de experiencias prácticas investigación y/o intervención: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE GEA ECUADOR S.A. EN EL EDIFICIO LA MONEDA DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2023"**, 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, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 31 de Agosto del año 2023

Atentamente,


Brigitte Nicole Cárdenas

Dueñas

0953903390


Natalia Paulina Espinoza

Gómez

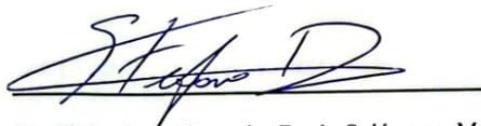
0951930213

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Stefano Alexander Durán Solórzano** con documento de identificación No° **0921267951**, docente de la **Universidad Politécnica Salesiana**, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE GEA ECUADOR S.A. EN EL EDIFICIO LA MONEDA DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2023”, realizado por **Brigitte Nicole Cárdenas Dueñas** con documento de identificación No° **0953903390** y por **Natalia Paulina Espinoza Gómez** con documento de identificación No° **0951930213**, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción **Licenciado/a en Psicología** que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 31 de Agosto del año 2023

Atentamente,



Ps. Cl. Stefano Alexander Durán Solórzano, Msc.

CI: 0921267951

Índice de Contenido

1.	Datos informativos del proyecto.....	13
a)	Nombre de la práctica de intervención o investigación	13
b)	Nombre de la institución o grupo de investigación	13
c)	Tema que aborda la experiencia	13
d)	Localización.....	13
2.	Objetivo	14
3.	Eje de la intervención o investigación.....	14
3.1	Estrés laboral	14
3.1.1	Tipos de estrés	15
3.1.2	Mecanismos del estrés	16
3.1.3	Factores de riesgo psicosocial.....	17
3.1.4	Consecuencias del estrés laboral	18
3.1.5	Estrategias para reducir el estrés	19
3.2	Desempeño laboral.....	20
3.2.1	Factores que afectan el desempeño laboral	20
3.2.2	Factores internos que alteran el desempeño laboral	20
3.2.3	Factores externos que afectan el desempeño laboral.....	21
4.	Objeto de la intervención o de la práctica de investigación	23
	Objetivo General:	23
	Objetivos Específicos:.....	23
5.	Metodología.....	23
6.	Preguntas clave	24
7.	Organización y procesamiento de la información	24
8.	Análisis de la información.....	26
8.1	Aplicación del MBI (Inventario de Burnout de Maslach).....	26
8.2	Desempeño por ventas (GEA ECUADOR S.A.)	28
9.	Justificación.....	29
10.	Caracterización de los beneficiarios	29
11.	Interpretación	30
12.	Principales logros del aprendizaje	59
13.	Conclusiones	61

14.	Recomendaciones	62
15.	Referencias bibliográficas.....	63
16.	Anexos	65
16.1	MBI ((Inventario de Burnout de Maslach).....	65
16.2	Actas de consentimiento informado	77

Dedicatoria

Esta sistematización de experiencia se la dedico primero a Dios por haberme dado las fuerzas cada día, a pesar de los obstáculos que tiene la vida, también a mis padres, ya que ellos han sido un papel primordial en esta carrera universitaria, por el cual día a día me brindaron el apoyo incondicional y la confianza en cada momento. Del mismo modo a mis hijas que son mi motivación diaria de salir adelante para poder brindarles un mejor futuro.

Brigitte Nicole Cárdenas Dueñas

Dedicatoria

Este gran esfuerzo se lo dedico a mi familia, quien me ha ayudado a sobrellevar las situaciones difíciles que he atravesado durante los años en la carrera. Y hago mención especial a mi mamá, por toda la paciencia y amor depositado en mí, y puedo decir que a ella le dedico todo mi esfuerzo y logros que he alcanzado con ello.

Natalia Paulina Espinoza Gómez

Agradecimiento

Agradezco a Dios una vez más por haberme brindado la salud y la vida, y las fuerzas para poder cumplir una meta más en mi vida, gracias a mi familia ya que sin el apoyo de ellos no se podría haber dado esto.

Igualmente, mi agradecimiento a todos los docentes que conocí en esta etapa universitaria, y que fomentaron en mí el sentido de la responsabilidad y los conocimientos adquiridos por parte de ellos, el cual tengo la satisfacción de que serán de gran ayuda para mi vida profesional y personal.

Gracias a mi tutor de sistematización el magíster Stefano Durán por haber sido muy paciente y cordial con el proceso y tiempo que conllevó este trabajo de investigación.

Brigitte Nicole Cárdenas Dueñas

Agradecimiento

Mi principal agradecimiento es a los profesores de la Universidad Politécnica Salesiana que a lo largo de estos años me han infundido un sinnúmero de conocimientos útiles, para mi vida académica y personal. Sin ellos no hubiera sido posible la realización de la presente sistematización

Asimismo, agradezco a mi familia por impulsarme a mejorar cada día en diferentes aspectos de mi vida, pero sobretodo el académico, gracias a ellos he logrado avanzar cada día con la mejor actitud de todas. De la misma forma, quiero agradecer a mi enamorado, quien ha sido un soporte en estos últimos meses de la realización de la sistematización.

Al tutor de tesis, Stefano Duran, quien se lo conoció este último semestre, pero fue sin duda una guía elemental, gracias infinitas por su paciencia y ayuda en cada etapa de este proceso.

Natalia Paulina Espinoza Gómez

Resumen

La presente sistematización de experiencias gira en torno al análisis de la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño en los colaboradores del área de ventas de la empresa GEA ECUADOR S.A. en el edificio La Moneda del centro de Guayaquil, en el periodo comprendido de mayo a agosto del año 2023. Para dicho fin, se aborda al estrés laboral y el desempeño en sus características y factores causales.

La aproximación a este análisis se realizó mediante la aplicación de un cuestionario y la revisión de los reportes de ventas generados mensualmente por la empresa, permitiendo medir y relacionar las variables de estrés laboral y desempeño, para posteriormente interpretar los resultados numéricos que arrojaron las herramientas utilizadas.

Lo que se pretende con este trabajo es conocer el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que mantienen los colaboradores de dicha empresa, afectando negativamente a su desempeño en las ventas. Con el objetivo de manifestar dichas variables se busca reconocer al bajo desempeño como consecuencia de un alto nivel de estrés laboral.

Palabras claves: estrés laboral, desempeño, colaboradores, factores de riesgo

Abstract

This systematization of experiences revolves around the analysis of the relationship between work stress and performance in the sales area of the company GEA ECUADOR S.A. in the La Moneda building in downtown Guayaquil, in the period from May to August 2023. For this purpose, work stress and performance in its characteristics and causal factors are addressed.

The approach to this analysis was carried out through the application of a questionnaire and the review of the sales reports generated monthly by the company, allowing to measure and relate the variables of work stress and performance, to later interpret the numerical results that the tools used yielded.

The purpose of this work is to know the level of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment that the collaborators of this company maintain, negatively affecting their sales performance. With the objective of manifesting these variables, the aim is to recognize low performance as a consequence of a high level of work stress.

Keys words: job stress, performance, employees, risk factors

1. Datos informativos del proyecto

a) Nombre de la práctica de intervención o investigación

Sistematización de experiencias sobre “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de GEA ECUADOR S.A. en el edificio La Moneda del centro de la ciudad de Guayaquil, de mayo a agosto del año 2023”.

b) Nombre de la institución o grupo de investigación

Se realizó en la empresa GEA ECUADOR S.A.

c) Tema que aborda la experiencia (categoría psicosocial u objeto de conocimiento)

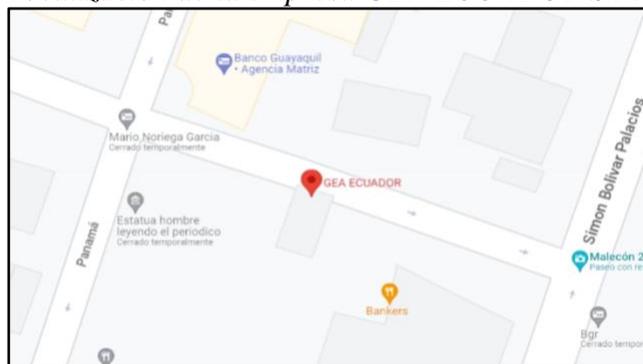
Distinción de la correspondencia entre el estrés laboral de los colaboradores de GEA ECUADOR S.A. y el desempeño que tienen a la hora de realizar sus funciones diarias en su puesto de trabajo, reconociendo a su vez los niveles de estrés que le causa el ambiente laboral de su área. De esta manera, se proveerá un cuestionario a los colaboradores de GEA ECUADOR S.A., para conocer el índice de las dimensiones que abarca el estrés laboral según Christina Maslach.

d) Localización

La empresa GEA ECUADOR S.A. se encuentra ubicada en las calles P. Icaza y Panamá en el edificio La Moneda, al centro de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, Ecuador.

Figura 1

Localización de la empresa GEA ECUADOR S.A.



Fuente: Google Maps

2. Objetivo

El objeto de la intervención responde al método empleado para poder determinar los niveles de estrés laboral y sus dimensiones, para un siguiente análisis respecto al tema central. La presente sistematización tuvo como propósito fundamental cuantificar las manifestaciones de estrés que poseen los colaboradores de GEA ECUADOR S.A. y relacionarlas con la productividad de sus funciones.

3. Eje de la intervención o investigación

El eje de la presente investigación está enfocado en la experiencia existente de este trabajo, donde se aborda la correlación entre el estrés laboral y su influencia en el desempeño, que, de alguna manera, afecta la productividad dentro de la organización de los colaboradores de GEA ECUADOR S.A. Existen diversos estudios que avalan lo mencionado, como en el caso de Zuñiga (2019) que alega que “la baja productividad de un trabajador señala un desajuste en el funcionamiento de las organizaciones, y es ahí donde las empresas debe garantizar que las enfermedades laborales no impacten las operaciones y el desempeño de los trabajadores”.

Por lo que se refiere al estrés laboral, definido en su vertiente negativa como distrés psicológico o burnout, la psicóloga y creadora del MBI (Inventario de Burnout de Maslach), Christina Maslach, menciona que debido a que el burnout es una reacción prolongada a los estresores crónicos originados en las relaciones interpersonales en el trabajo, suele mantenerse constante con el tiempo. Diversos elementos en el entorno laboral anticipan las distintas dimensiones del burnout, no obstante, es necesario evaluar las tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) para comprender adecuadamente cómo se manifiesta este fenómeno cuando los empleados lo experimentan (Maslach, 2009).

3.1 Estrés laboral

Después de la pronunciación por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la que se define al estrés como una respuesta del organismo frente a cualquier estímulo estresor o situación estresante, emergió el término de estrés laboral, el cual adquirió relevancia en el análisis del malestar tanto a nivel físico como psicológico, proveniente de las demandas intrínsecas y extrínsecas presentes en los entornos organizacionales. (Buitrago Orjuela, Barrera Verdugo, Plazas Serrano, & Chaparro Penagos, 2021).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), el estrés laboral está impactado por variados elementos inherentes a la organización del trabajo, la configuración ocupacional y las dinámicas de trabajo. Esta problemática surge cuando las demandas del trabajo superan o no van acorde a las capacidades, recursos y requerimientos del colaborador para poder enfrentarla. Asimismo, se presenta cuando las competencias individuales o grupales para enfrentar tales exigencias no coinciden con las expectativas fijadas en la cultura organizacional de la empresa.

3.1.1 Tipos de estrés

Sánchez (2012) contempla que existen varios tipos de estrés que registran las diferentes formas de responder de cada persona hacia estímulos estresores, en base a esto los clasifica en:

En base al tiempo

- **Estrés temporal:** se haya fundamentado en la activación de mecanismos específicos que aparecen en episodios de corta duración, sin embargo, su eventual acumulación puede dar lugar al agotamiento. Este tipo de estrés surge como producto de factores que afectan al individuo de manera intermitente; ejemplos de esto incluyen el estrés vivenciado por los estudiantes ante alguna prueba importante, el experimentado por pacientes antes de una operación y también el afrontado por padres ante el nacimiento de un hijo. Esta modalidad de estrés se caracteriza por los constantes cambios en el estado de ánimo, síntomas médicos leves, tensiones musculares y dolores de cabeza; sobre todo, por su tendencia a desaparecer sin mayores repercusiones una vez que cesa el estímulo estresante.
- **Estrés permanente:** este tipo de estrés es aquel en el cual el individuo en su diario vivir se encuentra bajo condiciones sumamente estresantes con grandes y continuas preocupaciones, teniendo como consecuencia una afectación en el desempeño a nivel integral, y a su vez causándole padecimientos médicos bastantes severos.

En base a la intensidad

- **Estrés ligero:** no generan mayores complicaciones en los individuos, tanto desde una perspectiva fisiológica como psicológica, y del cual es posible recuperarse de manera más fácil.
- **Estrés grave:** se refiere a aquel cuyas consecuencias pueden inducir desequilibrios profundos en los sistemas fisiológicos y psicológicos de la persona, y del cual la recuperación no es tan sencilla debido a la notable influencia ejercida por los estresores involucrados.

En base al efecto que genera en la persona

- **Eustrés:** se refiere al estrés con connotación positiva. Este tipo de estrés no desequilibra fisiológica ni psicológicamente, más bien el individuo tiene la capacidad de afrontar el estímulo e incluso experimenta sensaciones agradables en el proceso. Este tipo de estrés no solo aumenta la vitalidad, la salud y la energía, sino que también es útil a la hora de tomar decisiones que conllevan al individuo a un crecimiento y desarrollo personal consiente.
- **Distrés:** representa el estrés de carácter negativo o desagradable. En este caso, la persona encara una presión o esfuerzo mayor que el necesario, y acompañado de inquietantes desequilibrios a nivel físico, como una aceleración de las funciones, hiperactividad, tensión muscular, entre otros. Incluso un exceso de eustrés puede dar lugar al distrés.

3.1.2 Mecanismos del estrés

Sánchez (2010) menciona que, dentro de los mecanismos del estrés, se identifican al menos tres fases en el modo de su producción:

- **Reacción de alarma**

En esta fase el cuerpo pasa por una modificación por causa de la estimulación de una serie de glándulas, en particular en el hipotálamo y la hipófisis.

Cuando el cerebro detecta la presencia de una amenaza, induce la activación del hipotálamo, el cual genera agentes liberadores tales como la cortisona y otras hormonas denominadas corticoides, ejerciendo funciones de mensajeros bioquímicos dirigidos hacia áreas específicas del cuerpo.

Simultáneamente, otro impulso transmitido a través de la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal ocasiona la liberación de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las respuestas orgánicas que tienen lugar en el sistema corporal.

- **Estado de resistencia**

A pesar de la continua adaptación de un sujeto a la constante amenaza de agentes nocivos de naturaleza física, química, biológica o social, el cuerpo podría experimentar una reducción en sus capacidades de reacción, originada por la fatiga que se desarrolla en las glándulas asociadas al estrés. En este estado se manifiesta un equilibrio dinámico entre el entorno interno y externo del individuo.

- **Fase de agotamiento**

La disminución progresiva del cuerpo en respuesta a un estrés prolongado resulta en un estado de significativo declive, con una notoria disminución de las funciones físicas. Esto da paso a la etapa de agotamiento, durante la cual la persona tiende a ceder ante las presiones, ya que sus habilidades de adaptación y relación con el entorno se ven reducidas al mínimo.

3.1.3 Factores de riesgo psicosocial

Tabla 1

Características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial)

CATEGORÍA	CONDICIONES QUE DEFINEN EL PELIGRO
CONTENIDO DEL TRABAJO	
Entorno laboral y conjunto de trabajo	Dificultades ligadas a la confiabilidad, disponibilidad, idoneidad y cuidado o arreglo del equipo y las instalaciones.
Elaboración de las actividades	Carencia de diversidad en los patrones laborales, fragmentados o carentes de significado, altos niveles de incertidumbre.
Carga laboral	Sobrecarga o insuficiencia de tarea, carencia de dominio sobre el ritmo, altos niveles de presión en relación al tiempo.
Jornada laboral	Labores en diferentes turnos, horarios rígidos, horarios imprevisibles, jornadas extensas o que limitan la vida social.
CONTEXTO DE TRABAJO	

Rol y cultura de la organización	Comunicación deficiente, escasa ayuda para la solución de dificultades y el crecimiento personal, ausencia de claridad en la definición de metas organizativas.
Papel dentro de la organización	Falta de claridad y conflicto en las responsabilidades, tener a cargo a otras personas.
Crecimiento en la carrera profesional	Frenos en el crecimiento profesional e incertidumbre, ascensos excesivos o insuficientes, remuneración reducida, inestabilidad en el empleo, limitado reconocimiento social de la labor.
Independencia para tomar decisiones	Escasa involucración en la toma de elecciones, carencia de dominio sobre las labores.
Interacciones personales en el trabajo	Soledad en el ámbito social y físico, limitada interacción con los líderes, roces entre individuos, carencia de respaldo social.
Interacción entre el hogar y el trabajo	Demandas que entran en conflicto entre el empleo y el hogar, limitada ayuda en el ámbito doméstico, desafíos laborales duales.

Fuente: Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral (OIT, 2016). Las diversas situaciones relacionadas con el lugar de trabajo son determinantes para que el individuo desarrolle un desempeño positivo, adecuado, óptimo, eficaz y productivo o por su contrario, mantenga un desarrollo negativo con un déficit en su productividad, desencadenando así, afectaciones en la salud y la calidad de vida de los trabajadores, esto mediante la aparición de altos niveles de estrés; mostrando alteraciones mentales, sociales y físicas en los individuos que se encuentran expuestos (Gutiérrez Núñez & Gavilanes Gómez, 2022).

3.1.4 Consecuencias del estrés laboral

Cuando se experimenta un periodo breve de estrés, es posible que sienta síntomas como ansiedad, inquietud, falta de concentración, preocupación y tensión. Sin embargo, si el nivel de estrés se incrementa o persiste durante un período más largo, podría generar otros impactos tanto físicos como emocionales (Ortiz Guzmán, 2020).

Según Gaspiric (2016) comenta que, en el entorno laboral, los efectos del estrés se evidencian en situaciones como la disminución en la calidad del desempeño laboral, un incremento en la ausencia en el trabajo, la propensión a dejar el puesto o la organización, una menor dedicación

al trabajo o un aumento en los desacuerdos entre compañeros. En el ámbito familiar, las repercusiones emocionales pueden resultar en dificultades en las relaciones familiares y el aislamiento, entre otros problemas. Por otro lado, la manifestación de un trastorno psicofisiológico causado por el estrés varía según las respuestas individuales. Sin embargo, si una persona está expuesta de forma repetida, prolongada e intensa al estrés, existe la posibilidad de que experimente daños en sus órganos. En términos psicológicos, la depresión y la ansiedad son los síntomas más comunes asociados al estrés. No obstante, recientemente se presta especial atención al síndrome de burnout (síndrome de estar quemado), que se manifiesta como una respuesta mental negativa causada por el estrés crónico en el ámbito laboral. Este síndrome se caracteriza por síntomas como el agotamiento físico, emocional y mental.

3.1.5 Estrategias para reducir el estrés

Martínez, García & García (2016) mencionan en su artículo de la *Revista Horizonte* que el reconocimiento o concientización de que el estrés esté contribuyendo a los problemas laborales, tanto a nivel individual como grupal, es el primero paso para un abordaje efectivo en el estrés. A su vez nombran a Ramos y al Centro para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC) para dos posibles vertientes que manejan la disminución del estrés en base a programas y propuestas. El primero busca un cambio organizacional en base a consultores que puedan recomendar formas de mejorar las condiciones de trabajo a través de la identificación de factores estresantes, como una carga laboral excesiva o expectativas en conflicto. Posterior a eso se procede al diseño de estrategias para reducir o eliminar los factores identificados, y así abordar la raíz de las causas del estrés laboral. El segundo, consiste en una agencia de salud de Estados Unidos, y propone:

- Asegurar que la cantidad de trabajo se alinee con las aptitudes y los recursos de los empleados.
- Configurar los empleos para proveer el sentido, la estimulación y las posibilidades para que los empleados empleen sus destrezas.
- Definir de manera clara los roles y deberes de los empleados.
- Conceder oportunidades a los empleados de involucrarse en las decisiones y acciones que afectan sus labores.
- Mejorar las comunicaciones para reducir la incertidumbre respecto a la evolución profesional y las perspectivas laborales futuras.

- Promover la interacción social entre los empleados.
- Establecer horarios de trabajo que sean congruentes con las demandas y responsabilidades fuera del empleo.

3.2 Desempeño laboral

Ramos (2017) en su tesis “*Desempeño Laboral y Capacitación de los trabajadores de la división de operaciones de producción de la gerencia de televisión del Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú, 2017*” menciona a Murphy (1990) en cuanto al marco conceptual del desempeño laboral, este autor lo determinó en la forma de un conjunto de comportamientos que tienen relevancia para las metas de la organización o unidad organizativa en la cual el individuo está empleado. Entre estas metas, algunas están vinculadas a tareas concretas mientras que otras no tienen relación con tareas específicas, como, por ejemplo, mantener relaciones interpersonales positivas con colegas y superiores.

3.2.1 Factores que afectan el desempeño laboral

Partiendo de que la principal parte de la evaluación de una compañía o empresa son los empleados, se puede concretar que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador que lo aproxima al logro de los objetivos organizacionales. Estas acciones se pueden ver reflejadas y estructuradas en la capacidad de medir y evaluar las capacidades y rendimientos de los empleados. Los componentes que se harán conocer a través de este estudio deben ser canalizados por una intervención oportuna, para que se reduzca a la brevedad posibles variaciones en el desempeño laboral. (Guevara, 2016).

3.2.2 Factores internos que alteran el desempeño laboral

Inconvenientes fisiológicos

No descansar la cantidad de tiempo apropiado, estar padeciendo algún malestar de tipo laboral como dolencias de cabeza o de espalda, síndrome del túnel carpiano, agotamiento visual, e incluso los diferentes horarios de comida (Patrón & Vargas, 2019).

Motivación

Se podría decir que esta es la parte fundamental para un mayor desarrollo en la productividad. La situación está en reconocerse y sentirse apreciado, estimado y valorado por los

demás actores que forman parte de la organización, además vale recalcar que la remuneración es un factor importante que incide en el desempeño laboral, el trabajo en equipo y los incentivos por parte de los jefes superiores. Por esta razón se puede decir que la motivación está ligada con la satisfacción, ambas de alguna manera se encuentran alineadas y, por lo tanto, debe ser la institución quien de las garantías necesarias mínimas para que ese sentimiento afectivo de bienestar permanezca a largo plazo (Patrón & Vargas, 2019).

Cabe recalcar que el estrés laboral es un estado de alerta, por ello el colaborador está propenso a cometer errores sin darse cuenta de manera involuntaria. Sumado a esto la presión por asuntos familiares, laborales o económicos esto se puede volver como un trago amargo y grave, que puede detonar en diversas reacciones que, por supuesto, interfieren en la calidad humana del individuo y en el accionar diario de su vida. El departamento de recursos humanos debe ofrecer acompañamiento e identificar sus esfuerzos en reconocer y prevenir escenas de estrés en los trabajadores que desde el ambiente laboral se pueden desarrollar (Patrón & Vargas, 2019).

Desarrollo profesional

En muchas ocasiones los empleados detectan, que en su empresa o lugar de trabajo no hay las mínimas posibilidades para poder aspirar un cargo de mayor reto y de aprendizaje, por lo cual su sueldo se ve truncado porque no hay para el empleador mejores condiciones salariales. Para poder contrarrestar este fenómeno, es importante crear un plan de carrera en la empresa ofreciéndole oportunidades de superación con diversas alternativas, con la finalidad de disminuir la deserción laboral de los colaboradores (Patrón & Vargas, 2019).

3.2.3 Factores externos que afectan el desempeño laboral

La comunicación

Es claro poder notar que una buena comunicación bidireccional disminuye las tendencias a la confusión, el desorden dentro de los roles y las tareas que cada individuo tiene que cumplir dentro de su equipo en el cual se desempeña. Estas situaciones pueden hacer que el trabajador se sienta fuera de lugar en un proyecto, no tomado en cuenta y perder de vista el objetivo de la actividad, que de alguna manera generara incomodidad y ciertos daños que darán vuelta en la mente del colaborador (García, Londoño, & Ortíz, 2016).

Condiciones ambientales

En las condiciones ambientales se puede resaltar el ruido, la iluminación y la calidad del aire que posee cada colaborador en su lugar de trabajo. Implícitamente las decoraciones o arreglos de infraestructura del sitio de trabajo y las condiciones higiénicas del mismo tienen mucha importancia en el ambiente laboral (García, Londoño, & Ortíz, 2016).

Desigualdad salarial

Es un desafío para un trabajador cuantificar las brechas salariales, sin embargo, debe encaminarse a un porcentaje de pago salarial justo y equitativo, que esté acorde a la labor que está desempeñando el colaborador. Cuando un trabajador siente que no está ganando lo que por derecho le corresponde, su dinamismo en la empresa se va a decaer y se va a sentir desmotivado y enojado e incluso puede inducir un ambiente laboral desagradable (García, Londoño, & Ortíz, 2016).

Relaciones interpersonales

Según el estudio de Figueroa (2018), señala que la relación con los jefes y el buen trato laboral, no solo deben ser las conductas concretas con que las personas se relacionan entre sí, sino que además, es el conjunto de normas, costumbres y prácticas enfocadas en los valores que existen, en relación con esto, el comportamiento que tienen los trabajadores en la empresa contribuye a que se realice un trabajo en armonía, logrando un excelente clima laboral, con deseos de seguir trabajando, para que el personal incremente su productividad y por ende la empresa logre cumplir los objetivos propuestos.

Se debe considerar que de la misma manera las emociones y las creencias de los colaboradores impulsan a tener y propiciar un buen comportamiento y elecciones correctas en su ámbito laboral, las personas también crean conexiones emocionales con su entorno laboral, en su puesto específico de trabajo y con las demás personas en su diario vivir.

De acuerdo al estudio del síndrome de “burnout” Duran, García, Parra, García y Hernández (2018) manifiesta que un estado de agotamiento causado por el estrés laboral prolongado, en las relaciones interpersonales, impacta en la capacidad de empatía, paciencia y comunicación, así como en la predisposición a la irritabilidad y el conflicto. Además, se muestran casos de desapego emocional y social que acompaña al burnout, influyendo en la calidad de las relaciones y reduciendo la participación social. Es así que se determina la necesidad de reconocer estos efectos para abordar de manera efectiva el burnout y mitigar su influencia perjudicial en la salud emocional

y las relaciones interpersonales, mediante la implementación de estrategias preventivas y de manejo adecuado en entornos laborales y personales.

4. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación

Objetivo General:

Describir la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de GEA ECUADOR S.A, en el edificio La Moneda de la ciudad de Guayaquil, en el año 2023.

Objetivos Específicos:

- Identificar los niveles de estrés actual que experimentan los colaboradores de GEA ECUADOR S.A.
- Relacionar el desempeño por ventas que reportan los colaboradores de GEA ECUADOR S.A. con los niveles de estrés medidos.

5. Metodología

Este trabajo se realizó bajo el enfoque cualitativo, fundamentado en el estudio de experiencias de vida, con el propósito de conseguir información importante de como el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores de GEA ECUADOR S.A. Se aplicó el cuestionario MBI (Inventario de Burnout de Maslach) a 10 colaboradores de dicha empresa y, además, se solicitó al departamento encargado el reporte por ventas de las primeras semanas de los meses de junio, julio y agosto, los cuales permitieron de manera favorable poder medir el desempeño que presentan cada uno de ellos.

Cabe mencionar que el cuestionario debe ser aplicado de forma individual y el tiempo de duración del cuestionario tiene un aproximado de 15 minutos, se compone de 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre las emociones y actitudes que tienen los colaboradores y su función es medir el desgaste profesional de cada individuo. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

El instrumento que se ejecutó fue MBI (Maslach Burnout Inventory), fue diseñado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981 para evaluar el agotamiento laboral en trabajadores de la organización. Dicho instrumento se ejecutó con la orden de escribir el

número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados de la siguiente manera:

Tabla 2

Rangos del Inventario de Burnout de Maslach

0 =	Nunca
1 =	Pocas veces al año o menos
2 =	Una vez al mes o menos
3 =	Unas pocas veces al mes o menos
4 =	Una vez a la semana
5 =	Pocas veces a la semana
6 =	Todos los días

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

6. Preguntas clave

- ¿Quiénes estuvieron involucrados en la elaboración del proyecto?
- ¿Cuáles son los niveles de estrés actual que viven los colaboradores de GEA ECUADOR S.A.?
- ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con el desempeño por ventas que reportan los colaboradores de GEA ECUADOR S.A.?

7. Organización y procesamiento de la información

La información se recolectó a partir de un cuestionario de evaluación, donde se proporcionó y se ejecutó el cuestionario MBI (Inventario de Burnout de Maslach) el cual es una herramienta de evaluación ampliamente utilizada en la investigación y la práctica clínica para medir el síndrome de burnout en individuos.

Tabla 3

Cronograma de Actividades para la sistematización del estrés y desempeño

Fecha	Actividad	Instrumento
28 de mayo del 2023	Observación de los trabajadores de GEA ECUADOR S.A. e identificación del estrés que influye en su actividad diaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Observación
10 de junio del 2023	Revisión teórica y selección de instrumentos de medición de estrés.	<ul style="list-style-type: none"> • Artículos académicos
15 de junio del 2023	Elección del cuestionario MBI (Inventario de Burnout de Maslach) junto con la adquisición del reporte semanal de desempeño por ventas.	<ul style="list-style-type: none"> • Tesis • Reporte de ventas GEA ECUADOR S.A.
10 de julio del 2023	Aplicación del cuestionario MBI (Inventario de Burnout de Maslach) a 10 colaboradores del área de ventas de GEA ECUADOR S.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación narrativa • MBI (Inventario de Burnout de Maslach)
15 de julio del 2023	Recopilación de datos y procesamiento de los resultados obtenidos con el cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> • MBI (Inventario de Burnout de Maslach)
10 de agosto del 2023	Relación entre los resultados obtenidos del cuestionario con el reporte de desempeño por ventas.	<ul style="list-style-type: none"> • MBI (Inventario de Burnout de Maslach) • Reporte de desempeño por ventas
12 de agosto del 2023	Análisis del estrés y el desempeño en las ventas de los trabajadores de GEA ECUADOR S.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Tesis • MBI • Reporte de ventas

13 de agosto del 2023	Redacción de las posibles consecuencias e intervenciones para el estrés laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Artículos académicos • Tesis
-----------------------	--	---

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

8. Análisis de la información

Por la peculiaridad de la presente sistematización, se requirió un análisis basado en el enfoque sistémico. Este tipo de método fue empleado a partir de la identificación del hecho central dentro de las oficinas de GEA ECUADOR S.A., la existencia de cierta cantidad de estrés repartida entre los colaboradores, así como su influencia en el desempeño de cada uno de ellos, a través de la implementación del Inventario de Burnout de Maslach.

Con la implementación de este cuestionario y la comparación con los reportes de desempeño por ventas; se diagnostica un alto nivel de estrés entre los colaboradores, donde la variable de agotamiento emocional es la más elevada de entre las tres.

8.1 Aplicación del MBI (Inventario de Burnout de Maslach)

La información inicial consta de 3 dimensiones; la categoría de agotamiento emocional fue determinada sumando los puntajes de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20). La puntuación máxima es de 54 puntos, y mientras mayor sea la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional; la siguiente categoría es despersonalización y está formada por 5 preguntas (5, 10, 11, 15 y 22). La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización; por último, se encuentra la categoría de la realización personal compuesta por 8 preguntas (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21). La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

El cuestionario fue elaborado a través de la plataforma de Google Forms a 10 de los colaboradores del área de ventas. Se optó por incluir un campo para que agregaran la

posición que ocupan en la empresa GEA ECUADOR S.A., y de esa manera llevar a cabo un mejor análisis. Entre las posiciones registradas se encontraban:

- Asesor comercial
- Ejecutivo comercial
- Teleoperador

Tabla 4

Puntuaciones de cada colaborador en las tres dimensiones del cuestionario

Colaboradores	Agotamiento Emocional Alto ≥ 27 Medio de 19-26 Bajo ≤ 18	Despersonalización Alto ≥ 10 Medio de 6-9 Bajo ≤ 5	Realización Personal Alto ≥ 40 Medio de 34-39 Bajo ≤ 33
Colaborador 1	34	14	41
Colaborador 2	43	10	35
Colaborador 3	42	18	35
Colaborador 4	44	18	40
Colaborador 5	35	24	47
Colaborador 6	44	13	34
Colaborador 7	19	7	12
Colaborador 8	50	27	44
Colaborador 9	47	17	36
Colaborador 10	29	13	20

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Tabla 5

Niveles de estrés laboral

MBI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
------------	-------------------	-------------------

Indicadores	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Agotamiento emocional	9	1	0	90%	10%	0%
Despersonalización	9	1	0	90%	10%	0%
Realización personal	4	4	2	40%	40%	20%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

8.2 Desempeño por ventas (GEA ECUADOR S.A.)

Por otra parte, para conocer la naturaleza del desempeño por ventas de los colaboradores de GEA ECUADOR S.A., se ha organizado los datos proporcionados en torno al objetivo de la sistematización. La información obtenida es de la primera semana de cada mes (junio, julio y agosto), donde se muestra el total de ventas, la meta semanal y el porcentaje de cumplimiento que alcanzan cada uno de los colaboradores con respecto a las ventas que hacen semanalmente.

Tabla 6

Reporte semanal de los meses de junio, julio y agosto

Col.	Junio			Julio			Agosto		
	Total Ventas	Meta	Cumpl.	Total Ventas	Meta	Cumpl.	Total Ventas	Meta	Cumpl.
C1	105	90	117%	105	100	105%	87	80	109%
C2	112	90	124%	76	100	76%	75	80	94%
C3	84	90	93%	73	100	73%	70	80	88%
C4	104	90	116%	119	100	119%	85	80	106%
C5	97	90	108%	89	80	111%	61	80	76%
C6	91	90	101%	49	80	61%	56	60	93%
C7	26	30	87%	44	55	80%	37	40	93%
C8	100	90	111%	112	100	112%	102	80	128%
C9	84	70	120%	88	90	98%	55	64	86%

C10	87	90	97%	97	100	97%	46	80	58%
------------	----	----	-----	----	-----	-----	----	----	-----

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

En este sentido, se estableció un análisis de relación entre estrés y desempeño valorando los porcentajes de cumplimiento de los colaboradores, y comparándolos con el nivel de estrés que mantienen. Esto con el propósito de establecer los factores determinantes que se encuentran medidos en las dimensiones del cuestionario aplicado.

9. Justificación

A través de este trabajo de sistematización se quiere dar a conocer la calidad de vida laboral que tienen los colaboradores de la empresa estudiada, y que está influyendo en el desempeño diario de sus funciones. Aquello, sobre la base de lo que se examinó durante la intervención, en donde se evidenció agotamiento, irritación, intranquilidad, mal genio, además de una desfavorable relación entre los colaboradores, el clima laboral y la percepción que existe ante las situaciones que amenazan el bienestar psicológico de cada uno de ellos.

El estrés laboral se produce en consecuencia de las altas demandas de trabajo que sobrepasan la capacidad de afrontamiento de la persona, seguido de un bajo desempeño en el trabajo, que no solo afecta la salud del colaborador, sino también afecta directamente a la empresa. Para ello, se revisó distintos aspectos teóricos que son de utilidad para explicar y comprender de alguna manera, los conocimientos sobre la relación directa entre el estrés laboral y el desempeño. Al mismo tiempo, esta sistematización busca servir como base para investigaciones futuras que fortalezcan el tema del estrés laboral en las empresas.

Las aportaciones conceptuales descritas dieron paso al uso de técnicas como cuestionarios y reportes, esto, para medir el estrés laboral y poder compararlo con el desempeño que figura cada colaborador. Los resultados obtenidos revelan un alto índice de estrés laboral que, afecta en gran mayoría a las ventas que realiza cada colaborador, ya que no se llega a cumplir en varias ocasiones la meta establecida.

10. Caracterización de los beneficiarios

Entre los beneficiarios se encuentran 10 colaboradores de ambos sexos, 7 mujeres y 3 hombres entre los rangos de edades de 21 a 35 años de edad, aquellos que desempeñaban funciones en el área de ventas de la empresa privada multiasistencial GEA

ECUADOR S.A. La institución brinda servicios de asistencias y soluciones integrales en varios países de Latinoamérica, incluyendo Ecuador. Los horarios laborales según los encuestados varían entre matutino, vespertino y mixto.

Los destinatarios mostraron interés y apertura sobre el cuestionario planteado en la plataforma, ya que, a través de esta técnica se evaluaría el ambiente laboral que supone una carga para quienes cumplen sus funciones en el área de ventas, debido al trabajo bajo presiones y metas establecidas.

La descripción del personal beneficiario se presenta a continuación:

Tabla 7

Distribución de los beneficiarios

CARGO	N° COLABORADORES
Asesor comercial	7
Ejecutivo comercial	1
Teleoperador	2

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

11. Interpretación

Ítem 1: Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo.

Tabla 8

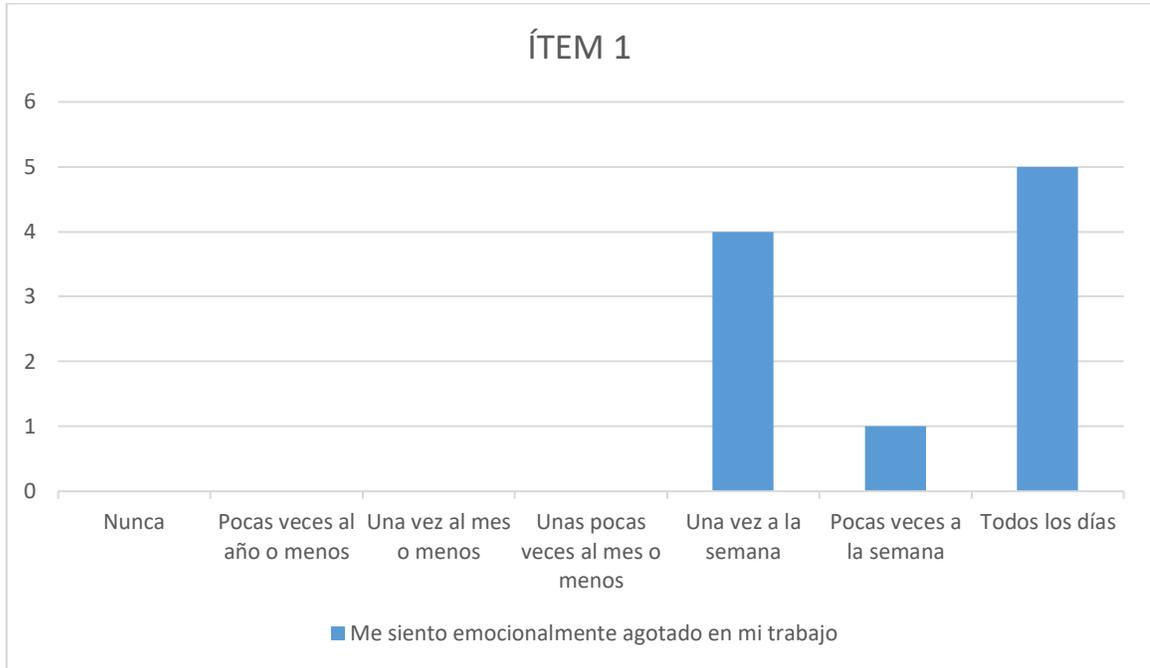
Agotamiento emocional en el trabajo

Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo		
Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	0	0%
2 = Una vez al mes o menos	0	0%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	0	0%
4 = Una vez a la semana	4	40%
5 = Pocas veces a la semana	1	10%
6 = Todos los días	5	50%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 2

Gráfico de barras del ítem 1



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 1, según las respuestas de los encuestados, el 50% considera que “todos los días” se siente agotado emocionalmente en el trabajo, el otro 40% indica que “una vez a la semana”, mientras que el 10% restante respondió que “pocas veces a la semana”.

Ítem 2: Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

Tabla 9

Cansancio al final de la jornada laboral

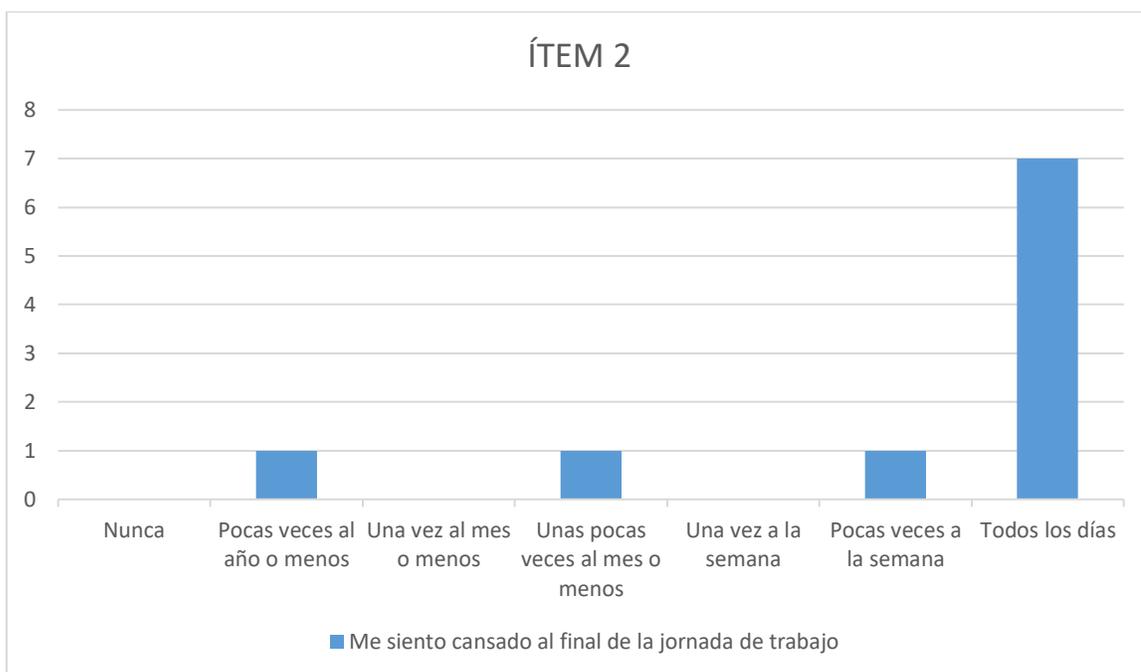
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo		
Escala	Nº personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	1	10%
2 = Una vez al mes o menos	0	0%

3 = Unas pocas veces al mes o menos	1	10%
4 = Una vez a la semana	0	0%
5 = Pocas veces a la semana	1	10%
6 = Todos los días	7	70%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 3

Gráfico de barras del ítem 2



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 2, según las respuestas de los encuestados, el 70% considera que “todos los días” se siente cansado al final de la jornada de trabajo, el 10% indica que “pocas veces a la semana”, el otro 10% menciona que “unas pocas veces al mes o menos”, y finalmente el 10% sobrante “pocas veces al año o menos”.

Ítem 3: Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.

Tabla 10

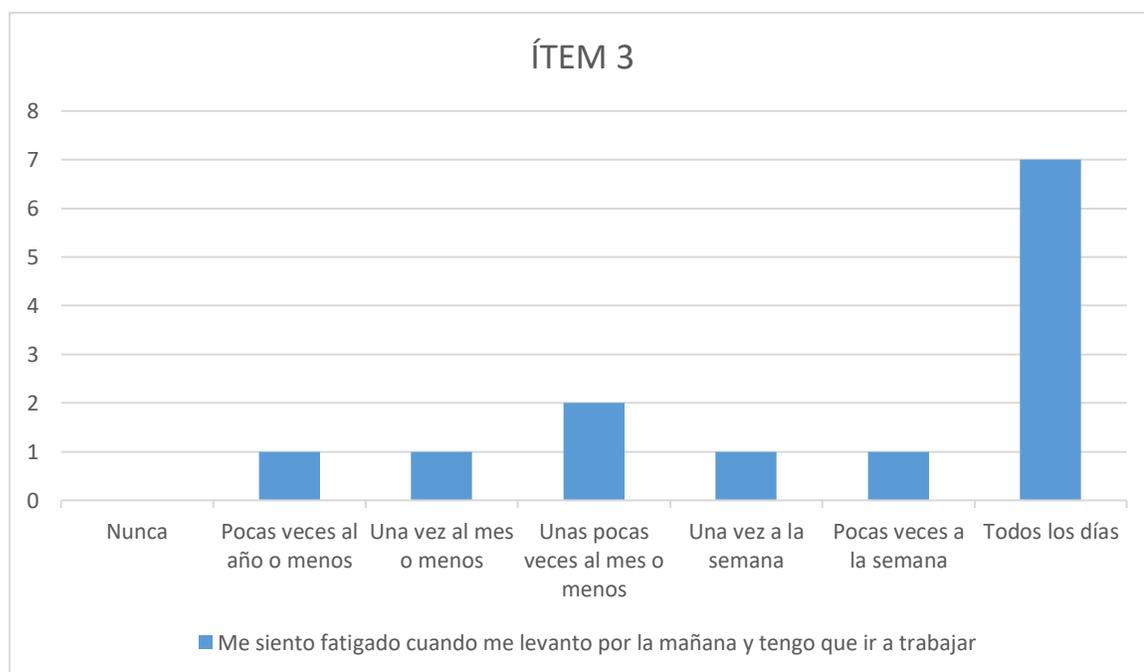
Fatiga al inicio de la jornada laboral

Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar		
Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	1	10%
2 = Una vez al mes o menos	1	10%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	2	20%
4 = Una vez a la semana	1	10%
5 = Pocas veces a la semana	1	10%
6 = Todos los días	4	40%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 4

Gráfico de barras del ítem 3



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 3, según las respuestas de los encuestados, el 40% considera que “todos los días” siente fatiga cuando se levanta en la mañana e inicia la jornada laboral, el 10% indica que “pocas veces a la semana”, el otro 10% menciona que “una vez a la

semana”, el siguiente 20% menciona que “unas pocas veces al mes o menos”, otro 10% señala “una vez al mes o menos”, y finalmente el 10% sobrante “pocas veces al año o menos”.

Ítem 4: Comprendo fácilmente como se sienten los clientes.

Tabla 11

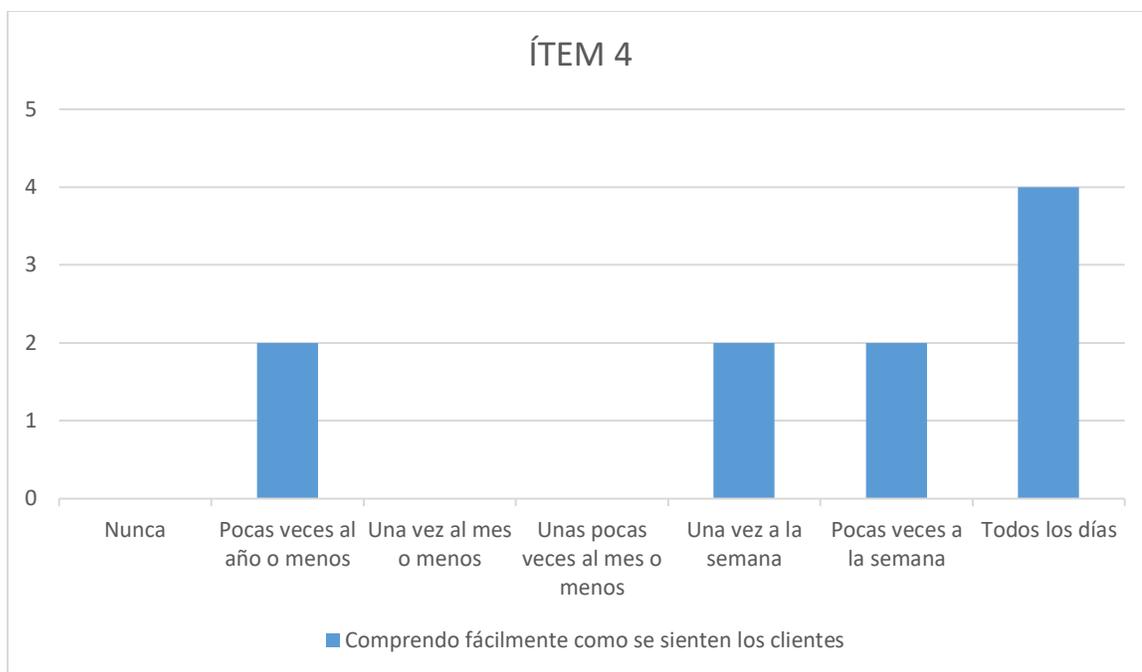
Comprensión hacia los clientes

Comprendo fácilmente como se sienten los clientes		
Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	2	20%
2 = Una vez al mes o menos	0	0%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	0	0%
4 = Una vez a la semana	2	20%
5 = Pocas veces a la semana	2	20%
6 = Todos los días	4	40%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 5

Gráfico de barras del ítem 4



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 4, según las respuestas de los encuestados, el 40% de los colaboradores considera que “todos los días” comprenden fácilmente el sentir de los clientes, el 20% en cambio indica que “pocas veces a la semana”, el otro 20% menciona que “una vez a la semana”, y finalmente el 20% sobrante “pocas veces al año o menos”.

Ítem 5: Creo que trato a algunos clientes como que si fueran objetos impersonales.

Tabla 12

Trato impersonal hacia los clientes

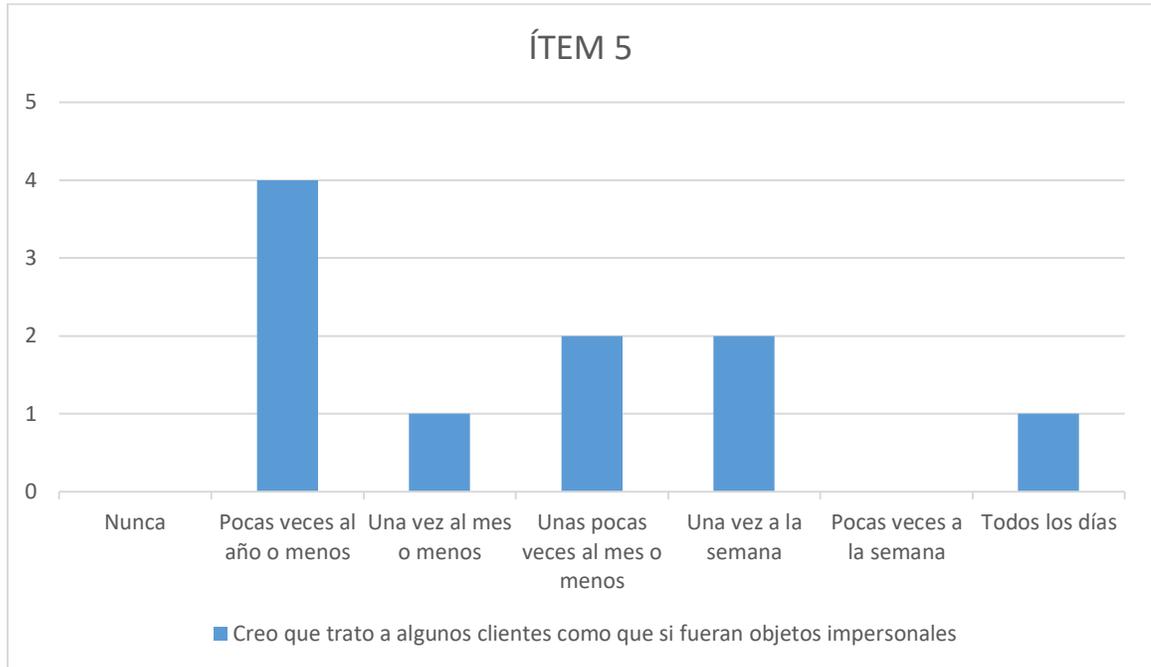
Creo que trato a algunos clientes como que si fueran objetos impersonales		
Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	4	40%
2 = Una vez al mes o menos	1	10%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	2	20%
4 = Una vez a la semana	2	20%
5 = Pocas veces a la semana	0	0%

6 = Todos los días	1	60%
--------------------	---	-----

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 6

Gráfico de barras del ítem 5



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

En cuanto al ítem 5, según las respuestas de los encuestados, el 40% considera que “pocas veces al año o menos” cree que trata a algunos clientes como si fueran objetos impersonales, el 10% indica que “una vez al mes o menos”, otro 20% menciona que “unas pocas veces al mes o menos”, el siguiente 20% señala “una vez a la semana”, y finalmente el 10% sobrante respondió que “todos los días”.

Ítem 6: Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.

Tabla 13

Tratar todo el día con las personas es un esfuerzo

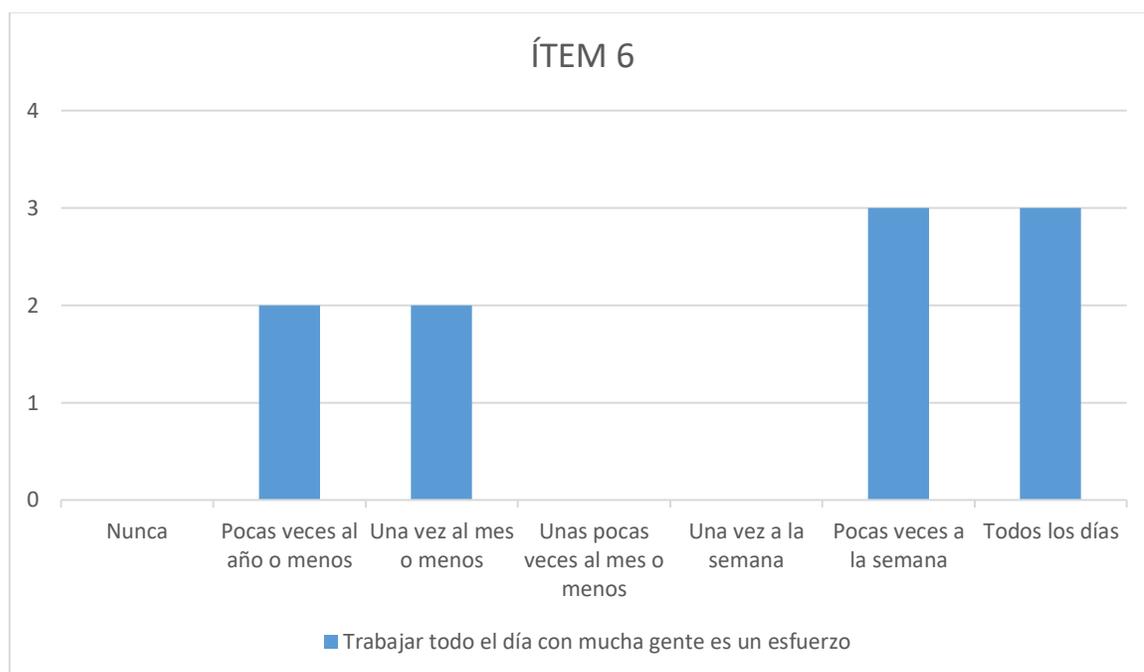
Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo		
Escala	Nº personas	Porcentaje

0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	2	20%
2 = Una vez al mes o menos	2	20%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	0	0%
4 = Una vez a la semana	0	0%
5 = Pocas veces a la semana	3	30%
6 = Todos los días	3	30%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 7

Gráfico de barras del ítem 6



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

En cuanto al ítem 6, según las respuestas de los encuestados, el 30% considera que “todos los días” es un esfuerzo trabajar todo el día con mucha gente, otro 30% indica que “pocas veces a la semana”, un 20% menciona que “una vez al mes o menos”, y finalmente el 20% restante respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 7: Trato muy eficazmente los problemas de los clientes.

Tabla 14

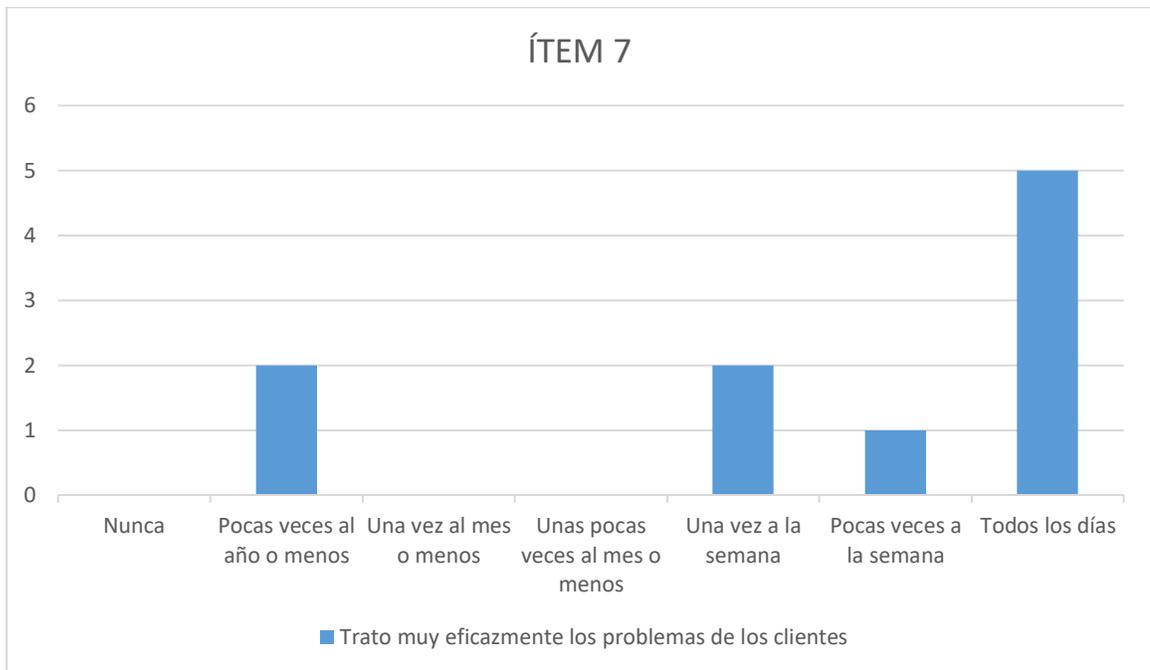
Resolución de problemas con la clientela

Trato muy eficazmente los problemas de los clientes		
Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	2	20%
2 = Una vez al mes o menos	0	0%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	0	0%
4 = Una vez a la semana	2	20%
5 = Pocas veces a la semana	1	10%
6 = Todos los días	5	50%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 8

Gráfico de barras del ítem 7



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 7, según las respuestas de los encuestados, el 50% considera que “todos los días” trata eficazmente los problemas con los clientes, un 10% indica que “pocas veces a la semana”, otro 20% menciona que “una vez a la semana”, y finalmente el 20% sobrante respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 8: Me siento quemado por mi trabajo.

Tabla 15

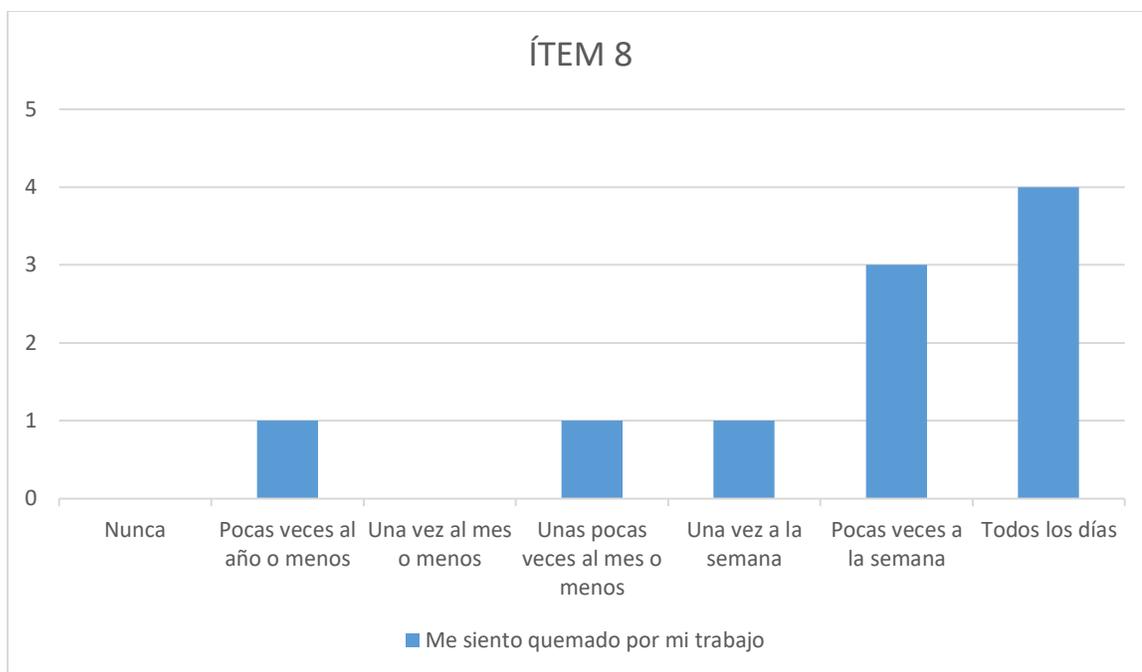
Sensación de sentirse quemado en el trabajo

Me siento quemado por mi trabajo		
Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	1	10%
2 = Una vez al mes o menos	0	0%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	1	10%
4 = Una vez a la semana	1	10%
5 = Pocas veces a la semana	3	30%
6 = Todos los días	4	40%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 9

Gráfico de barras del ítem 8



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 8, según las respuestas de los colaboradores encuestados, el 40% considera que “todos los días” se sienten quemado por el trabajo, el 30% indica que “pocas veces a la semana”, otro 10% menciona que “una vez a la semana”, el siguiente 10% señala que “unas pocas veces al mes o menos”, y el 10% que resta respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 9: Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.

Tabla 16

Influencia positiva hacia el resto de las personas

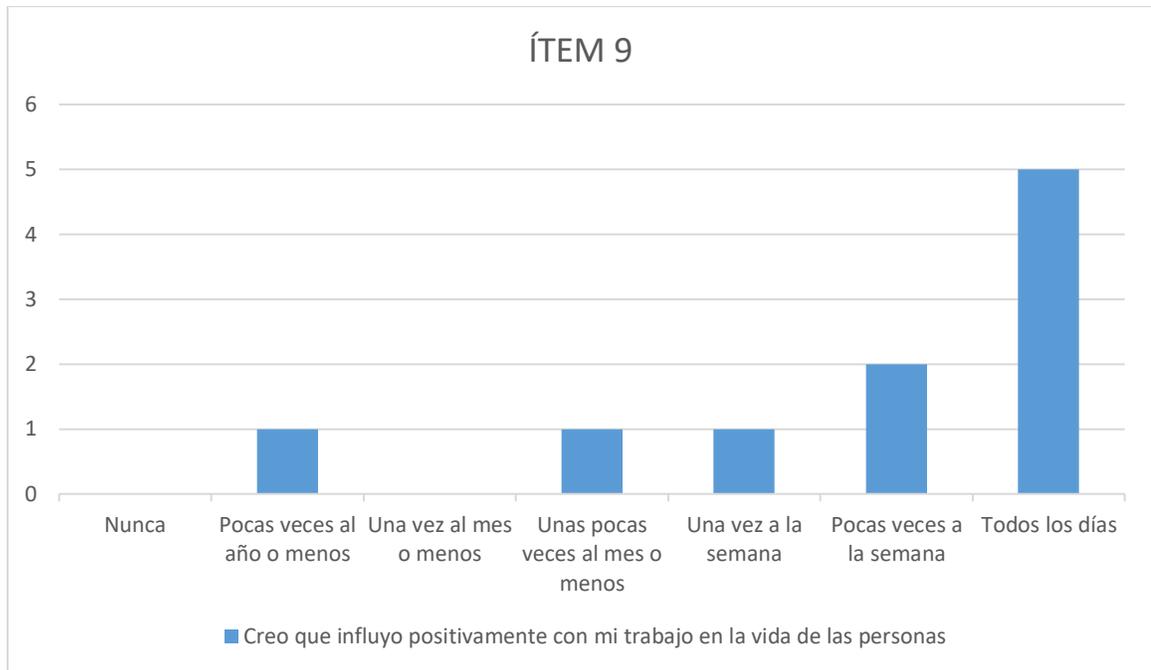
Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas		
Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	1	10%
2 = Una vez al mes o menos	0	0%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	1	10%
4 = Una vez a la semana	1	10%

5 = Pocas veces a la semana	2	20%
6 = Todos los días	5	50%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 10

Gráfico de barras del ítem 9



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Revisando el ítem 9, según las respuestas de los encuestados, el 50% considera que “todos los días” cree que influye positivamente en la vida de las personas con su trabajo, el 20% indica que “pocas veces a la semana”, otro 10% menciona que “una vez a la semana”, el siguiente 10% señala que “unas pocas veces al mes o menos”, y finalmente el 10% sobrante respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 10: Me he vuelto más sensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.

Tabla 17

Sensibilidad desde que ejerce la profesión

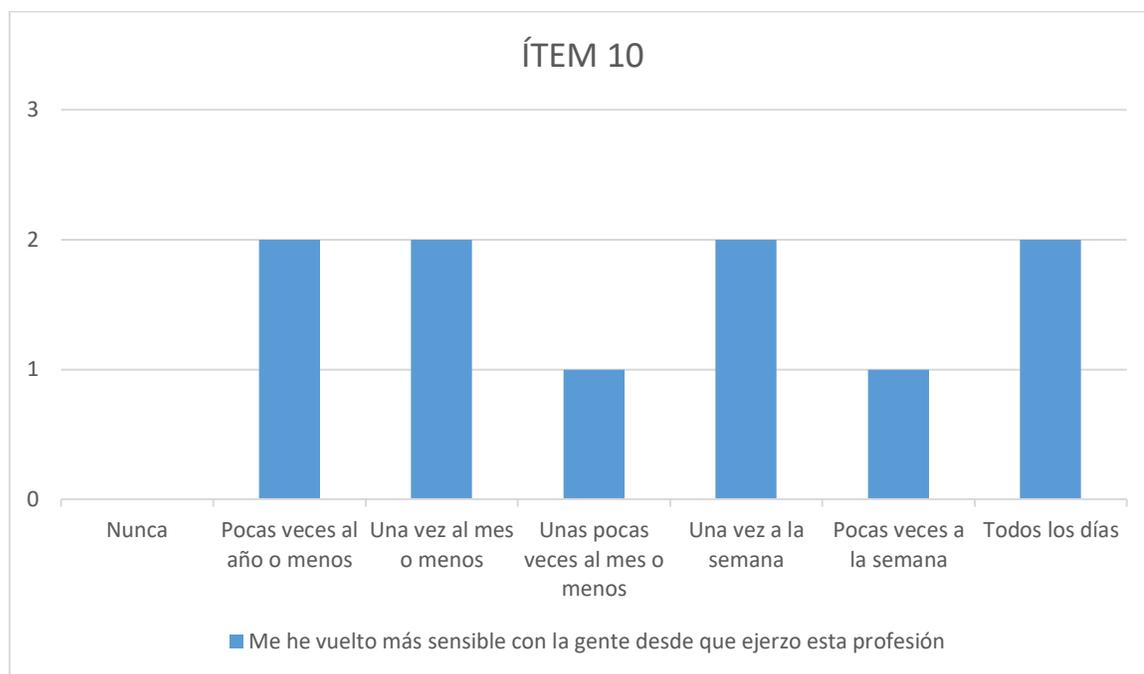
Me he vuelto más sensible con la gente desde que ejerzo esta profesión

Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	2	20%
2 = Una vez al mes o menos	2	20%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	1	10%
4 = Una vez a la semana	2	20%
5 = Pocas veces a la semana	1	10%
6 = Todos los días	2	20%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 11

Gráfico de barras del ítem 10



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 10, según las respuestas de los encuestados, el 20% considera que “todos los días” se ha vuelto más sensible con la gente desde que ejerce esta profesión, el 10% indica que “pocas veces a la semana”, el otro 20% menciona que “una vez a la semana”, el siguiente 10% menciona que “unas pocas veces al mes o menos”, otro 20%

señala que “una vez al mes o menos”, y finalmente el 20% sobrante respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 11: Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.

Tabla 18

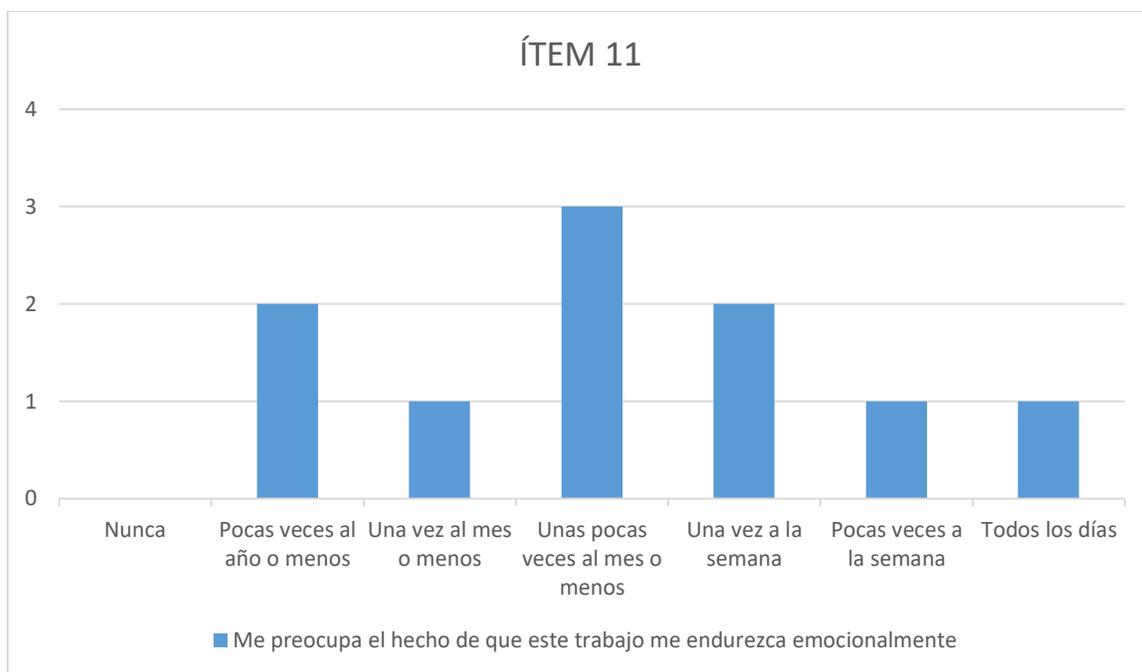
Preocupación sobre el fortalecimiento emocional

Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente		
Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	2	20%
2 = Una vez al mes o menos	1	10%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	3	30%
4 = Una vez a la semana	2	20%
5 = Pocas veces a la semana	1	10%
6 = Todos los días	1	10%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 12

Gráfico de barras del ítem 11



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 11, según las respuestas de los encuestados, el 10% considera que “todos los días” le preocupa que el trabajo los endurezca emocionalmente, otro 10% indica que “pocas veces a la semana”, el siguiente 20% menciona que “una vez a la semana”, un 30% menciona que “unas pocas veces al mes o menos”, también otro 10% señala que “una vez al mes o menos”, y finalmente el 20% restante respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 12: Me siento muy activo.

Tabla 19

Sensación activa

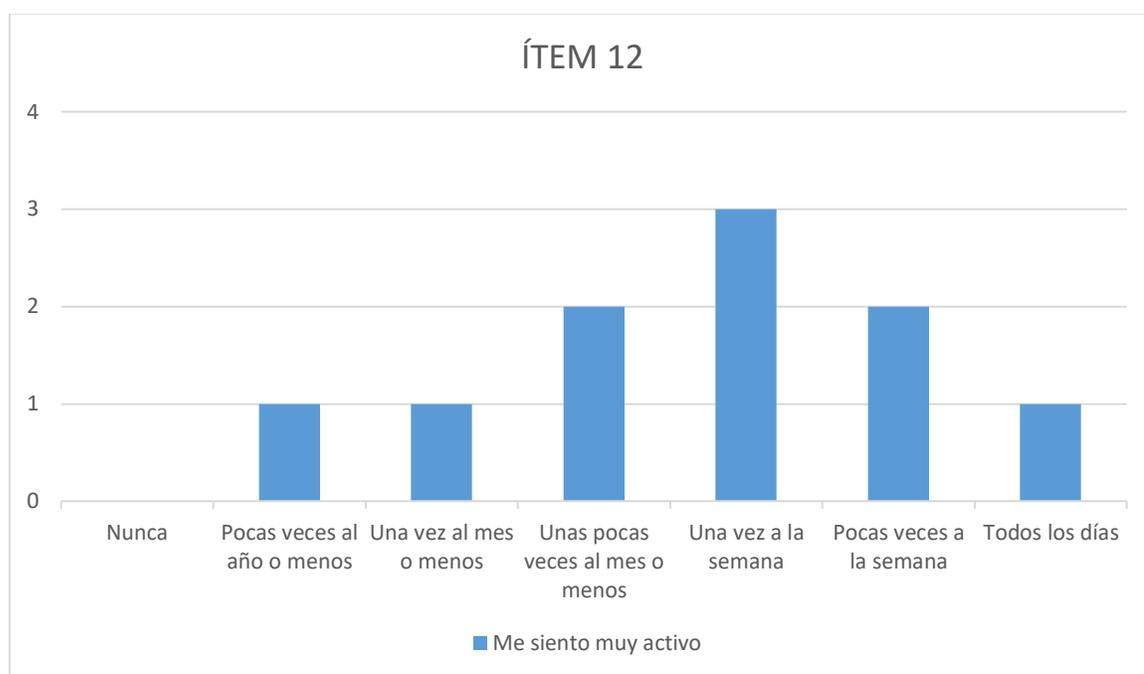
Me siento muy activo		
Escala	Nº personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	1	10%
2 = Una vez al mes o menos	1	10%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	2	20%

4 = Una vez a la semana	3	30%
5 = Pocas veces a la semana	2	20%
6 = Todos los días	1	10%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 13

Gráfico de barras del ítem 12



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 12, según las respuestas de los encuestados, el 10% considera que “todos los días” se siente activo, el 20% indica que “pocas veces a la semana”, el otro 30% menciona que “una vez a la semana”, el siguiente 20% menciona que “unas pocas veces al mes o menos”, un 10% señala “una vez al mes o menos”, y finalmente el 10% sobrante respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 13: Me siento frustrado en mi trabajo.

Tabla 20

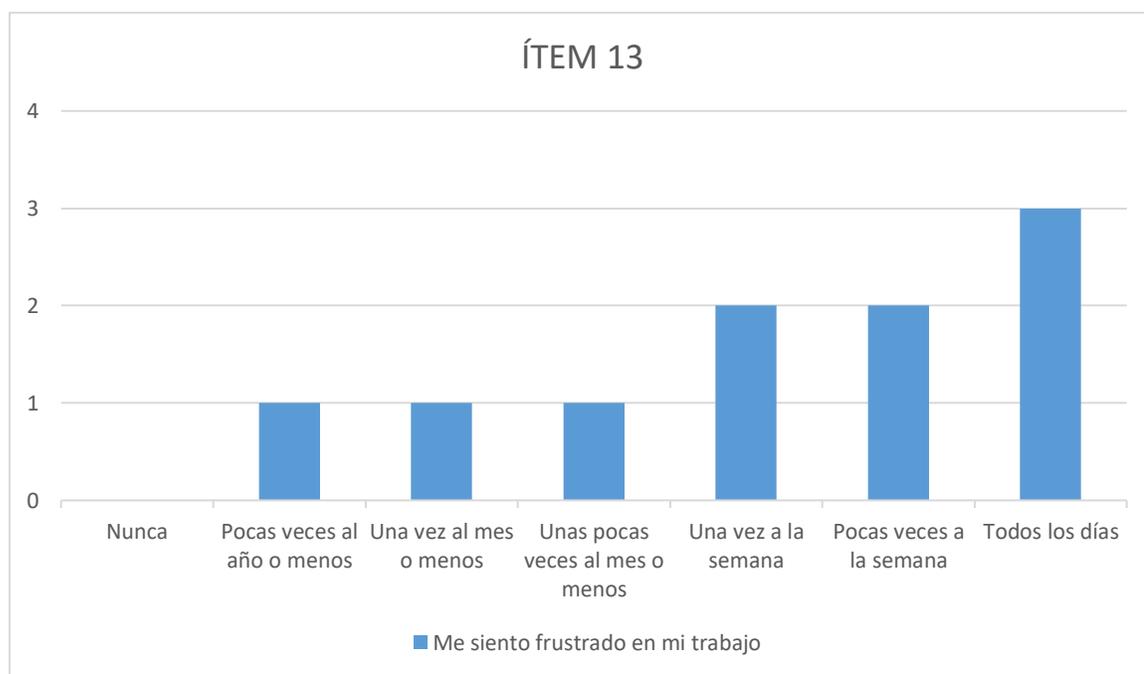
Frustración en el trabajo

Me siento frustrado en mi trabajo		
Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	1	10%
2 = Una vez al mes o menos	1	10%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	1	10%
4 = Una vez a la semana	2	20%
5 = Pocas veces a la semana	2	20%
6 = Todos los días	3	30%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 14

Gráfico de barras del ítem 13



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 13, según las respuestas de los encuestados, el 30% considera que “todos los días” se siente frustrado en el trabajo, el 20% indica que “pocas veces a la semana”, otro 20% menciona que “una vez a la semana”, un 10% refiere que “unas pocas

veces al mes o menos”, el otro 10% señala que “una vez al mes o menos”, y finalmente el 10% que resta respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 14: Creo que estoy trabajando demasiado.

Tabla 21

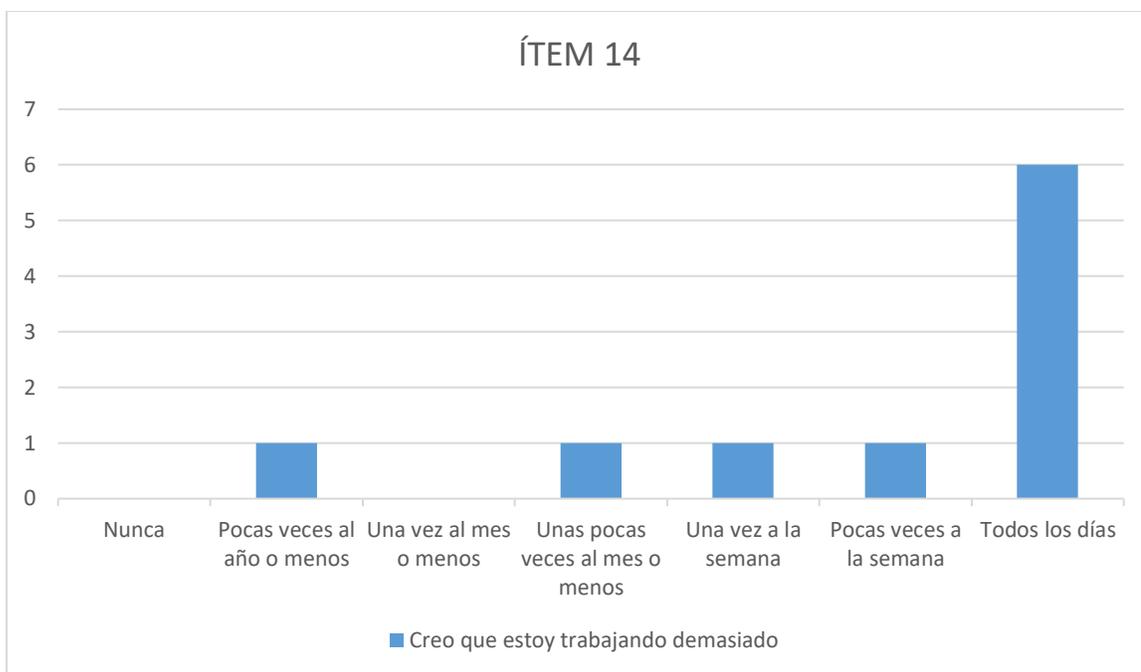
Trabajo excesivo

Creo que estoy trabajando demasiado		
Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	1	10%
2 = Una vez al mes o menos	0	0%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	1	10%
4 = Una vez a la semana	1	10%
5 = Pocas veces a la semana	1	10%
6 = Todos los días	6	60%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 15

Gráfico de barras del ítem 14



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 14, según las respuestas de los encuestados, el 60% considera que “todos los días” cree que está trabajando demasiado, un 10% indica que “pocas veces a la semana”, otro 10% menciona que “una vez a la semana”, el siguiente 10% refiere que “unas pocas veces al mes o menos”, y finalmente el 10% restante respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 15: Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes

Tabla 22

Despreocupación por la clientela

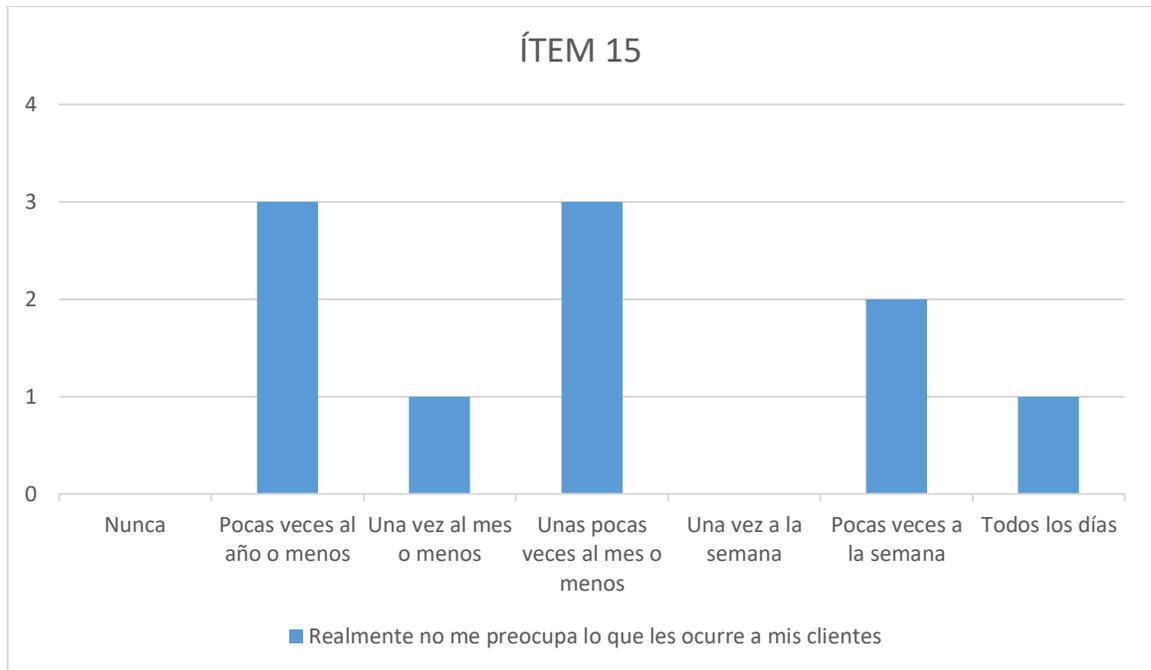
Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes		
Escala	Nº personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	3	30%
2 = Una vez al mes o menos	1	10%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	3	30%
4 = Una vez a la semana	0	0%

5 = Pocas veces a la semana	2	20%
6 = Todos los días	1	10%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 16

Gráfico de barras del ítem 15



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 15, según las respuestas de los encuestados, el 10% considera que “todos los días” les despreocupa lo que les ocurra a los clientes, el 20% indica que “pocas veces a la semana” lo hace, otro 30% menciona que “unas pocas veces al mes o menos”, el siguiente 10% señala “una vez al mes o menos”, y finalmente el 30% restante respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 16: Trabajar directamente con personas me produce estrés.

Tabla 23

Estrés por trabajar con personas

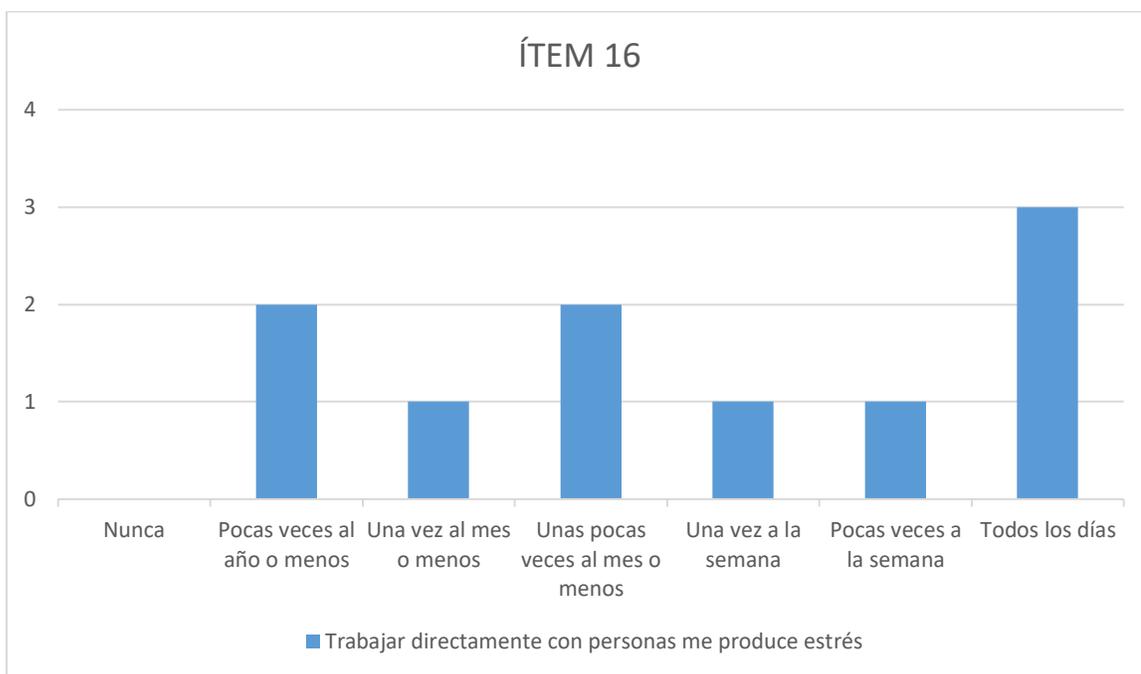
Trabajar directamente con personas me produce estrés

Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	2	20%
2 = Una vez al mes o menos	1	10%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	2	20%
4 = Una vez a la semana	1	10%
5 = Pocas veces a la semana	1	10%
6 = Todos los días	3	30%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 17

Gráfico de barras del ítem 16



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 16, según las respuestas de los encuestados, el 30% considera que “todos los días” les causa estrés trabajar con personas, un 10% indica que “pocas veces a la semana”, otro 10% menciona que “una vez a la semana”, también un 20% refiere que

“unas pocas veces al mes o menos”, otro 10% señala que “una vez al mes o menos”, y finalmente el 20% restante respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 17: Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes.

Tabla 24

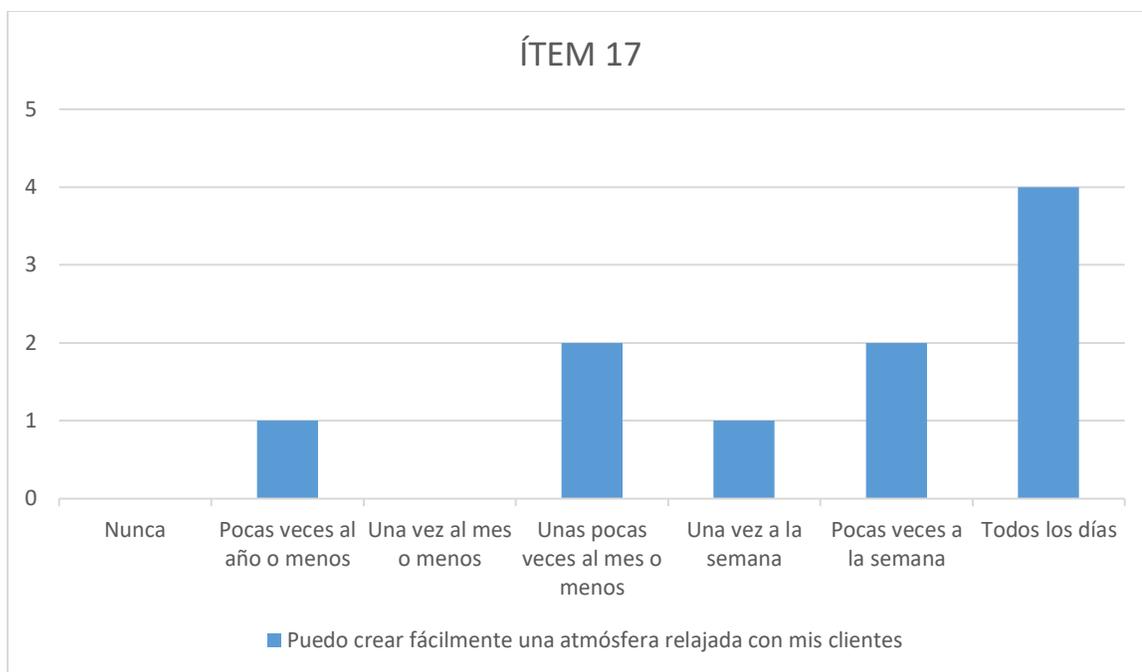
Espacio ameno con la clientela

Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes		
Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	1	10%
2 = Una vez al mes o menos	0	0%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	2	20%
4 = Una vez a la semana	1	10%
5 = Pocas veces a la semana	2	20%
6 = Todos los días	4	40%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 18

Gráfico de barras del ítem 17



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 17, según las respuestas de los encuestados, el 40% considera que “todos los días” son capaces de crear una atmosfera relajada con los clientes, el 20% indica que “pocas veces a la semana”, otro 10% menciona que “una vez a la semana”, el siguiente 20% señala que “unas pocas veces al mes o menos”, y finalmente el 10% sobrante respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 18: Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes.

Tabla 25

Estimulación luego de trabajar con la clientela

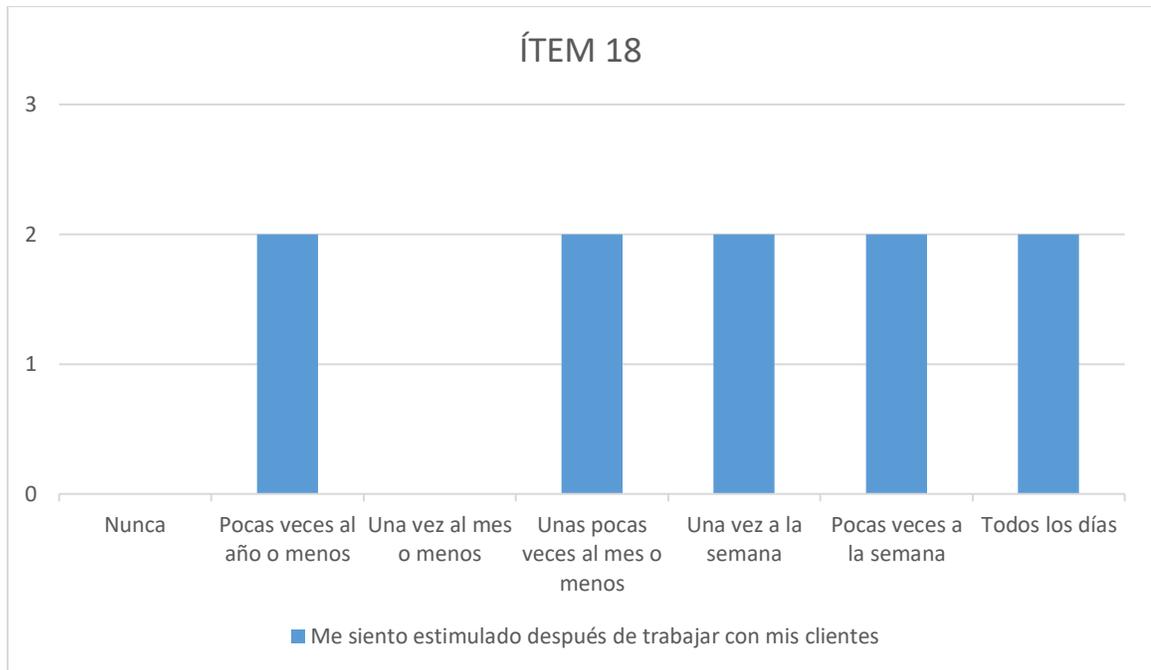
Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes		
Escala	Nº personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	2	20%
2 = Una vez al mes o menos	0	0%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	2	20%
4 = Una vez a la semana	2	20%

5 = Pocas veces a la semana	2	20%
6 = Todos los días	2	20%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 19

Gráfico de barras del ítem 18



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 18, según las respuestas de los encuestados, el 20% considera que “todos los días” se siente estimulado después de trabajar con los clientes, otro 20% indica que “pocas veces a la semana”, también otro 20% menciona que “una vez a la semana”, el siguiente 20% señala que “unas pocas veces al mes o menos”, y finalmente el 20% sobrante respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 19: He conseguido muchas cosas útiles con mi profesión.

Tabla 26

Utilidad de la profesión

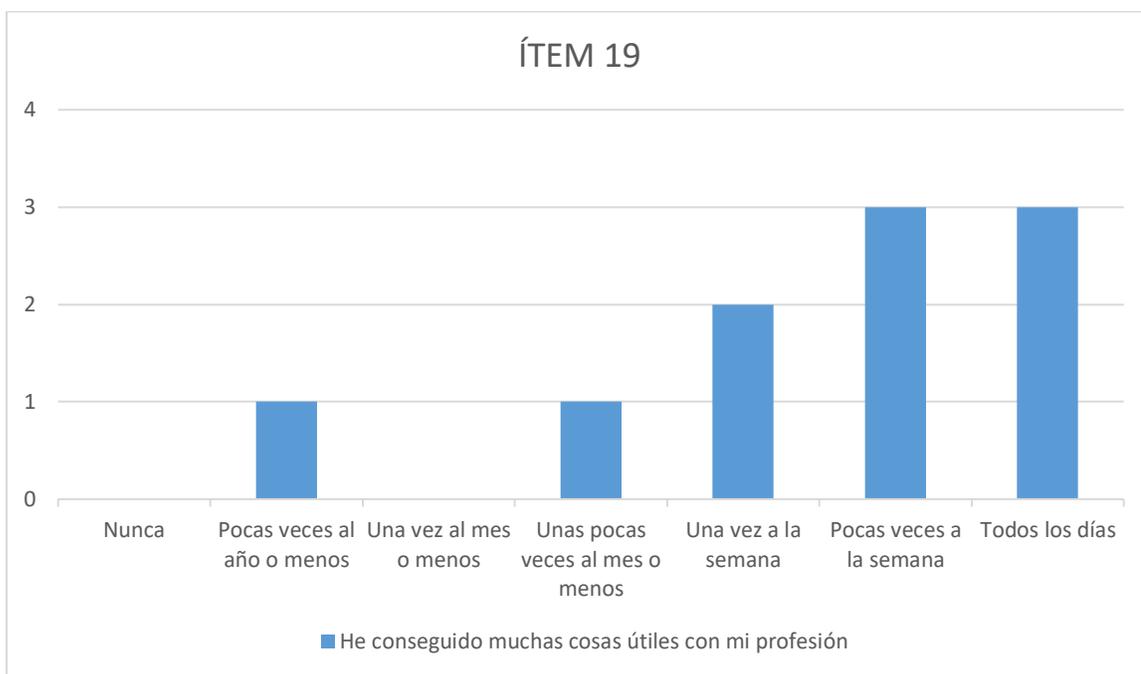
He conseguido muchas cosas útiles con mi profesión

Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	1	10%
2 = Una vez al mes o menos	0	0%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	1	10%
4 = Una vez a la semana	2	20%
5 = Pocas veces a la semana	3	30%
6 = Todos los días	3	30%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 20

Gráfico de barras del ítem 19



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

En cuanto al ítem 19, según las respuestas de los encuestados, el 30% de los colaboradores considera que “todos los días” consiguen muchas cosas útiles con su profesión, el 30% indica que “pocas veces a la semana” lo hace, otro 20% menciona que

“una vez a la semana”, también un 10% señala que “unas pocas veces al mes o menos”, y finalmente el 10% sobrante respondió “pocas veces al año o menos”.

Ítem 20: Me siento acabado.

Tabla 27

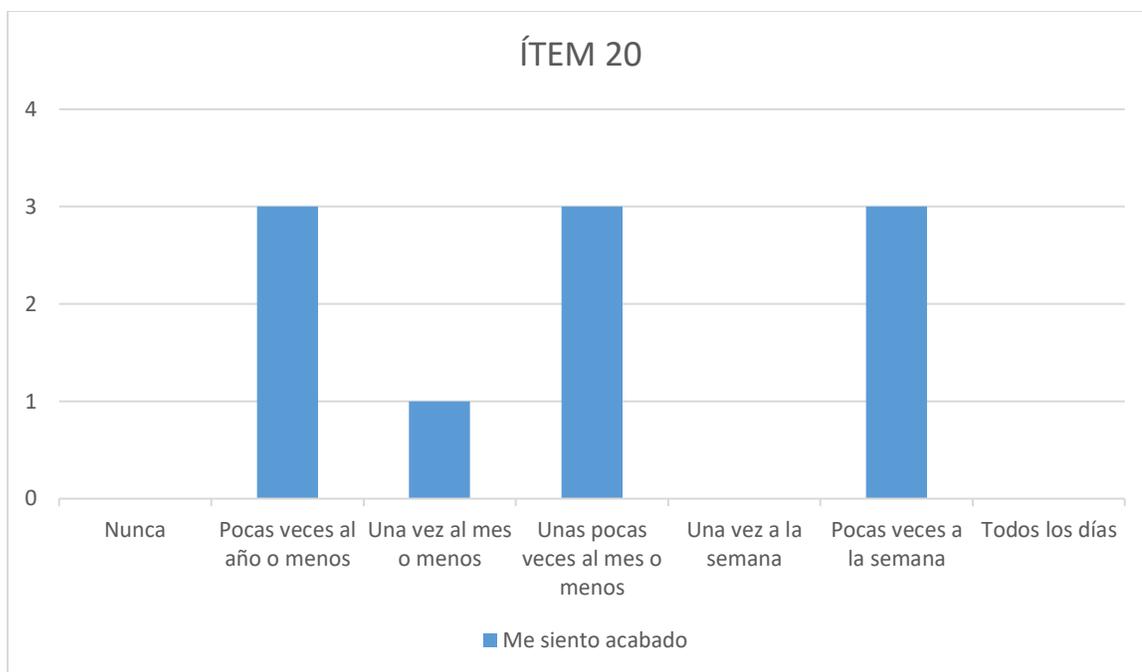
Sensación de consumado

Me siento acabado		
Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	3	30%
2 = Una vez al mes o menos	1	20%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	3	30%
4 = Una vez a la semana	0	0%
5 = Pocas veces a la semana	3	30%
6 = Todos los días	0	0%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 21

Gráfico de barras del ítem 20



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 20, según las respuestas de los colaboradores encuestados, el 30% considera que “pocas veces a la semana” se siente acabado, el 30% indica que “unas pocas veces al mes o menos”, el otro 10% menciona que “una vez al mes o menos”, y finalmente el 30% que resta respondió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 21: En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.

Tabla 28

Calma ante problemas emocionales en el trabajo

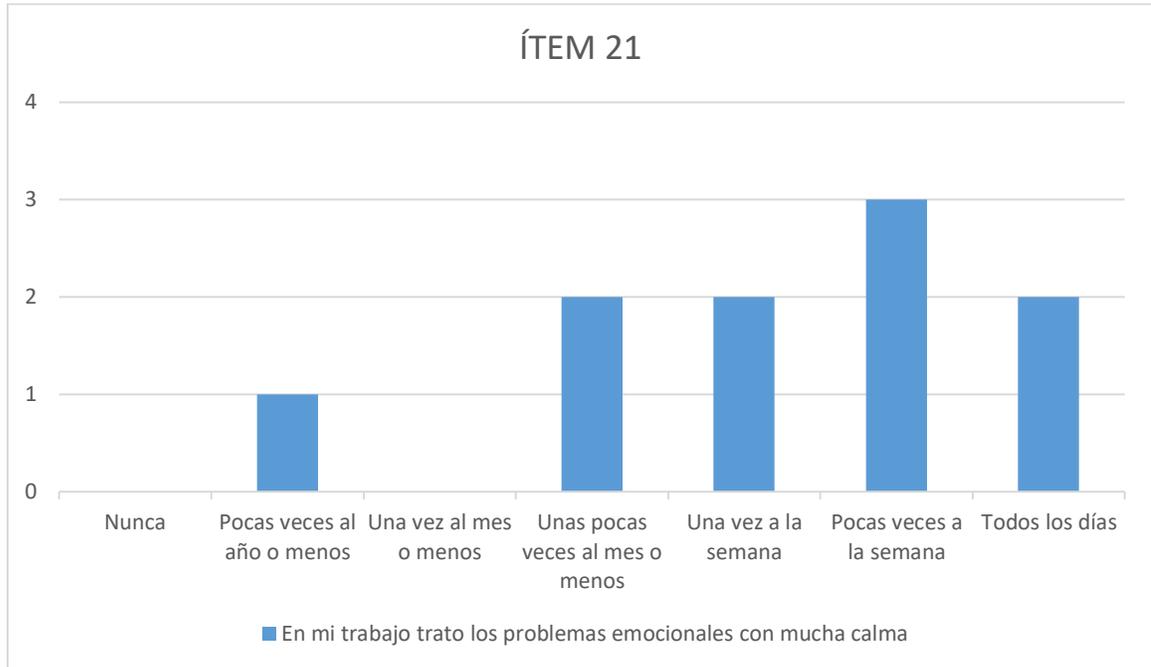
En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma		
Escala	N° personas	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	1	10%
2 = Una vez al mes o menos	0	20%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	2	20%
4 = Una vez a la semana	2	20%
5 = Pocas veces a la semana	3	30%

6 = Todos los días	2	20%
--------------------	---	-----

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 22

Gráfico de barras del ítem 21



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Con respecto al ítem 21, según las respuestas de los encuestados, el 20% considera que “todos los días” trata con calma los problemas emocionales en el trabajo, el 30% indica que “pocas veces a la semana”, otro 20% menciona que “una vez a la semana” lo hace, el siguiente 20% señala que “unas pocas veces al mes o menos”, y finalmente el 10% restante refirió que “pocas veces al año o menos”.

Ítem 22: Siento que los clientes me culpan por alguno de sus problemas.

Tabla 29

Culpa del colaborador por parte del cliente

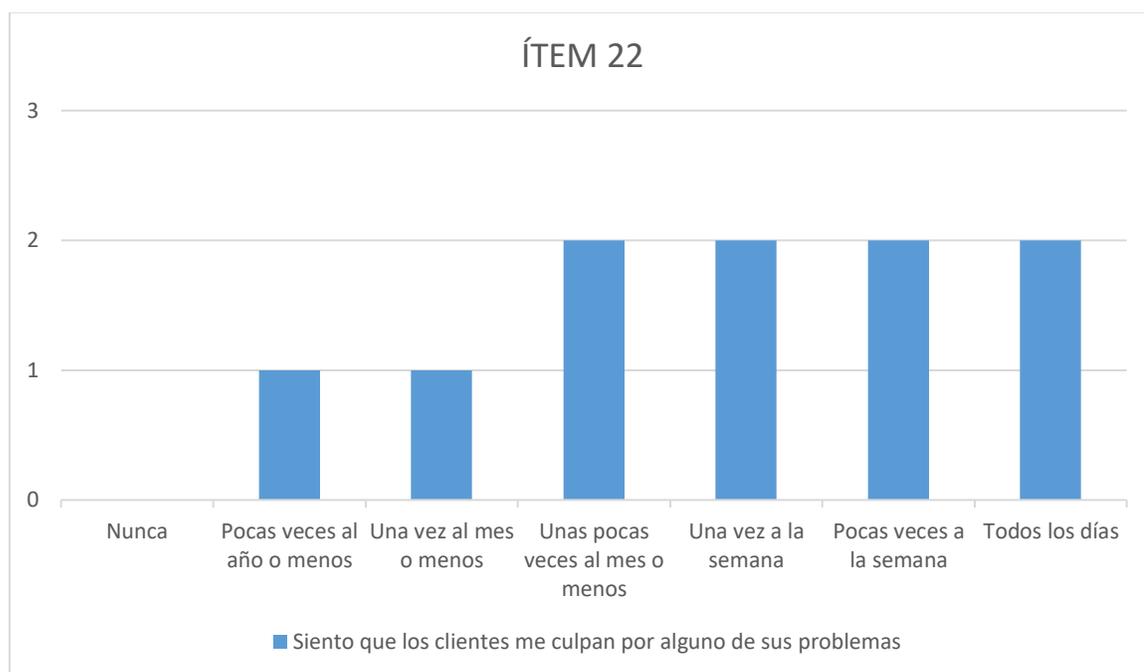
Siento que los clientes me culpan por alguno de sus problemas		
Escala	Nº personas	Porcentaje

0 = Nunca	0	0%
1 = Pocas veces al año o menos	1	10%
2 = Una vez al mes o menos	1	10%
3 = Unas pocas veces al mes o menos	2	20%
4 = Una vez a la semana	2	20%
5 = Pocas veces a la semana	2	20%
6 = Todos los días	2	20%

Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

Figura 23

Gráfico de barras del ítem 22



Fuente: Cárdenas y Espinoza, 2023

En cuanto al ítem 22, según las respuestas de los encuestados, el 20% considera que “todos los días” se les culpa por alguno de los problemas de los clientes, el 20% indica que “pocas veces a la semana” les pasa, el otro 20% menciona que “una vez a la semana”, el siguiente 20% menciona que “unas pocas veces al mes o menos”, el 10% señala que

“una vez al mes o menos”, y finalmente el 10% restante refiere que “pocas veces al año o menos”.

12. Principales logros del aprendizaje

- **¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas? ¿Qué es lo que se aprendió con el proyecto o práctica de investigación?**

En la presente sistematización de experiencias basada en el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de GEA ECUADOR S.A., se logró aplicar el cuestionario MBI (Inventario de Burnout de Maslach) junto con la adquisición del reporte semanal de desempeño por ventas de cada colaborador, que nos permitió conseguir los resultados y el análisis que genera el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de dicha empresa.

- **¿Cómo aportó mi formación académica a entender las prácticas psicosociales desde distintos ámbitos de intervención?**

La Universidad Politécnica Salesiana aportó de manera positiva en la formación académica e integral, permitiendo adquirir un buen desarrollo y desempeño durante todos los años de estudio, cabe resaltar que este proyecto de sistematización de experiencia ha logrado ampliar los conocimientos mediante la teoría y la práctica, alcanzando de manera satisfactoria el cumplimiento de todos los objetivos planteados de la presente investigación.

- **¿Qué se haría igual? ¿Qué cambiaría?**

A través de la experiencia se ha abordado este proyecto esperando que tenga resultados positivos, ya que el tema de investigación es competente en toda empresa, y a la vez complejo, porque es lo que vive actualmente la sociedad. Cabe señalar que se cambiaría la cantidad de beneficiarios, por una mayor, ya que solo se pudo lograr trabajar con 10 colaboradores de la empresa GEA ECUADOR S.A.

- **¿Qué productos generó el proyecto de intervención o la práctica de investigación?**

El proyecto de investigación generó un documento que avala nuevos conocimientos y diagnósticos en cuanto al estrés que se genera en el área de ventas de la empresa GEA ECUADOR S.A.

- **¿Cuáles objetivos de los que se plantearon se lograron? ¿Cuáles no? ¿Por qué?**

Los objetivos, tanto general como específicos, fueron abarcados durante todo el proyecto de investigación; mediante la información, observación y métodos aplicados. Lo anteriormente mencionado, fue utilizado para poder analizar el nivel del estrés laboral que presentan los colaboradores de GEA ECUADOR S.A y de qué manera influye en el desempeño laboral de cada uno de ellos.

- **¿Identificaron elementos de riesgo en algún momento de la experiencia con el proyecto de intervención o de investigación?**

Un elemento de riesgo a considerar, fue la inserción del proyecto en la empresa GEA ECUADOR S.A., ya que existieron complicaciones en los permisos para poder extraer información de dicha empresa.

- **¿Qué elementos innovadores identifican en la experiencia? ¿Qué impacto tiene esos elementos innovadores para los grupos poblacionales con cuales se trabajó o para el grupo de investigación?**

Se tomó en consideración como elemento innovador el instrumento aplicado como cuestionario (Inventario de Burnout de Maslach), el cual facilitó la comprensión de cómo el estrés laboral afecta en la salud emocional y la percepción del trabajo de cada colaborador. A su vez se complementó con plataformas digitales como Zoom, Google Académico, Word, Excel, y otros elementos que fueron de gran ayuda para acortar el tiempo y recursos económicos de la sistematización.

- **¿Qué impacto a nivel de la salud mental se evidenció como consecuencia del proyecto o para los beneficiarios de la investigación?**

Lo que se pudo evidenciar mediante el cuestionario aplicado fue la constante exposición al estrés y demandas laborales de los colaboradores, lo que conllevan a un estado de agotamiento emocional, identificado como agotamiento profundo, desgaste y falta de energía emocional. Es importante indicar que esta condición se ha asociado con mayor riesgo a desarrollar problemas de salud mental, como la depresión, la ansiedad y el deterioro general del bienestar psicológico de cada individuo.

13. Conclusiones

Como conclusión, se logró identificar cómo el estrés laboral impacta en el desempeño por ventas de los colaboradores de GEA ECUADOR S.A., permitiendo distinguir factores claves que influyen en la relación entre el estrés laboral y el rendimiento, así como las estrategias efectivas para fomentar un buen desempeño a pesar de los desafíos que ellos enfrentan cada día. Según el cuestionario aplicado y el reporte de desempeño por ventas, se afirma que los colaboradores poseen un nivel alto de estrés (sobre todo en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización) y un buen desempeño en las ventas diarias que realizan. Sin embargo, este puede desencadenar al burnout, porque a los colaboradores se les seguirá aumentando las metas de las ventas, y por ende la presión y el estrés estarán presente constantemente.

Un componente que se destaca, es la comprensión profunda de cómo el manejo adecuado del estrés puede influir positivamente en el rendimiento del personal de ventas, ya que los colaboradores que han aprendido a gestionar eficazmente el estrés presentan una mayor capacidad de concentración, toma de decisiones, y en este caso, un buen desempeño en las ventas. Esta aptitud que reflejan, les ayuda para enfrentar las presiones laborales y no solo mejorar su rendimiento, sino también contribuir a un ambiente de trabajo más productivo y saludable. La sistematización en esta área, ha resaltado la relación entre un adecuado manejo del estrés y el logro de un alto nivel de desempeño en los colaboradores. No obstante, es importante reconocer la importancia de abordar al estrés laboral, ya que se pudo evidenciar que a mayor demanda en la meta de las ventas los colaboradores mantendrán mayor nivel de estrés, y, aun así, obtendrán el máximo desempeño en sus funciones. Sin embargo, esto puede desencadenar a futuro complicaciones graves en la salud mental y física de cada uno de ellos.

14. Recomendaciones

Se recomienda implementación de nuevas herramientas, como: programas de capacitación y talleres que instruyan a habilidades de resiliencia y manejo del estrés, estas recomendaciones pueden incluir técnicas de mindfulness, gestión del tiempo, juegos recreativos, espacios de descanso durante el día para desconectar y recargar energías. Estos intervalos cortos pueden mejorar la concentración y reducir la fatiga. Así mismo, crear estrategias para conservar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal de los colaboradores.

Es importante considerar que una herramienta eficaz para poder afrontar el estrés laboral es la implementación de programas de bienestar laboral y apoyo emocional, que se ajusten a cada colaborador, como la flexibilidad en los horarios, considerando que siempre va estar relacionado el estrés laboral con el desempeño por ventas, por tal motivo se debe fomentar un entorno en el que los colaboradores se sientan cómodos compartiendo sus intranquilidades relacionadas con el estrés laboral. integrar canales de comunicación abiertos, como reuniones individuales con plataformas anónimas para expresar las preocupaciones y poder facilitar la detección temprana y la atención inmediata a estas situaciones.

15. Referencias bibliográficas

Buitrago Orjuela, L., Barrera Verdugo, M., Plazas Serrano, L., & Chaparro Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ*, 131-146.

Durán, S., García, J., Parra, A. G., & Hernández, I. (2018). *Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla*. Barranquilla: Universidad Metropolitana de Barranquilla. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EstrategiasParaDisminuirElSíndromeDeBurnoutEnPerso-7823429.pdf

Figueroa, C. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores*. Guatemala: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>

García, D., Londoño, C., & Ortíz, L. (2016). FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE INCIDEN EN LA MOTIVACIÓN. *Psicología, psicoanálisis y conexiones*, 8(12), 1 - 9. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/aarroyavehernandez,+326981-Texto+del+art_culo-122090-1-10-20170123_compressed.pdf

Gaspirc, T. (01 de 02 de 2016). *Universidad de Alcalá*. Obtenido de <https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/23799>

Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/469%20MKT.pdf

Gutiérrez Núñez, D., & Gavilanes Gómez, G. (2022). Factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en docentes de una unidad educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5463-5474.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (s.f.). *Centros Comunitarios de Aprendizaje*. Obtenido de

http://www.cca.org.mx/cca/cursos/estadistica/html/m14/coef_pearson.htm#:~:text=El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20de,negativa%20perfecta%20entre%20dos%20variables.

Martínez Gonzalez, J., García Valerio, A., & García, M. (2016). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Revista Horizonte*, 38-45. doi:10.19136/hs.v16i1.1388

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 37-43.

OIT. (2016). *ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo*. Turín: Centro Internacional de Formación de la OIT.

Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 1-19.

Patrón, O., & Vargas, J. (2019). Factores internos y externos a la empresa que propician entornos de productividad en el sector privado. *Revista Libre Empresa*, 64 - 78. doi:<https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2019v16n1.5910>

Ramos Caballero, N. (2017). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31753>

Sánchez Cortés, M. (12 de Abril de 2012). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf)

Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 55-63.

Zuñiga Cristobal, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 115-120.

16. Anexos

16.1 MBI ((Inventario de Burnout de Maslach)

25/8/23, 0:41 Maslach Burnout Inventory (MBI)

Maslach Burnout Inventory (MBI)

Señale con una cruz la respuesta que crea más adecuada, teniendo en cuenta las posibilidades de respuestas:

0 = Nunca
1= Pocas veces al año o menos
2= Una vez al mes o menos
3= Unas pocas veces al mes o menos
4= Una vez a la semana
5= Pocas veces a la semana
6= Todos los días

Tipo de empresa *

Pública

Privada

Departamento en el que trabaja

Ventas

Cargo en el que trabaja

Asesor Comercial

https://docs.google.com/forms/d/1YVwYYK0DyeFAeeE1nSFk0F0mzgOdgTIMYzOy_VsZ6k/ed/#response=ACYDBNgDVJLT0BvMjND0agxG5u... 1/14

Ocupación / profesión: escriba a qué se dedica

Bachiller

1.- Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo *

1

2

3

4

5

6

2.- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo *

1

2

3

4

5

6

3.- Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

4.- Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

5.- Creo que trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

6.- Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

7.- Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

8.- Me siento quemado por mi trabajo *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

9.- Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

10.- Me he vuelto mas insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

11.- Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente *

1

2

3

4

5

6

12.- Me siento muy activo *

1

2

3

4

5

6

13.- Me siento frustrado en mi trabajo *

1

2

3

4

5

6

14.- Creo que estoy trabajando demasiado *

1

2

3

4

5

6

15.- Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes / clientes *

1

2

3

4

5

6

16.- Trabajar directamente con personas me produce estrés *

1

2

3

4

5

6

17.- Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis pacientes / clientes *

1

2

3

4

5

6

18.- Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes / clientes *

1

2

3

4

5

6

19.- He conseguido muchas cosas útiles con mi profesión *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

20 .- Me siento acabado *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

21.- En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

22.- Siento que los clientes me culpan por alguno de sus problemas *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

16.2 Actas de consentimiento informado



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE PSICOLOGIA
ANÁLISIS DE CASOS
PROCESO DE TITULACIÓN

Guayaquil 10 de Julio de 2023

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Maria Jose Espinoza Pequene con el numero de cédula 0924409568, representante legal de la empresa Gia Ecuador S.A., autorizo al/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptor información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicologicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y el de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 10 de Julio de 2023.

Maria Jose Espinoza R.
Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA
CARRERA DE PSICOLOGIA
ANALISIS DE CASOS
PROCESO DE TITULACIÓN

Guayaquil 10 de Julio de 2023

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Andrea Mercedes Baidal Calderón con el numero de cédula 0924519929, representante legal de la empresa Gra Ecuador S.A., autorizo al/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politecnica Salesiana, a receptar información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicologicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y el de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 10 de Julio de 2023.



Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE PSICOLOGÍA
ANÁLISIS DE CASOS
PROCESO DE TITULACIÓN

Guayaquil 10 de Julio de 2023

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Somercia Nayeli Levante Loor con el número de cédula 0954395091, representante legal de la empresa Gin Ecuador S.A., autorizo a/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptor información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y el de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 10 de Julio de 2023.

Somercia Levante
Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE PSICOLOGIA
ANÁLISIS DE CASOS
PROCESO DE TITULACIÓN

Guayaquil 10 de Julio de 2023

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Ricardo Javier Rizzo Vora con el número de cédula 0929736585, representante legal de la empresa Gua Ecuador S.A. autorizo a/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptor información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicologicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y el de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 10 de Julio de 2023.

Ricardo Javier Rizzo Vora
Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE PSICOLOGIA
ANÁLISIS DE CASOS
PROCESO DE TITULACIÓN

Guayaquil 10 de Julio de 2023

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Keilly Pamela Medrano Hidalgo con el número de cédula 13001871-6, representante legal de la empresa Gia Ecuador S.A., autorizo a/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptor información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicologicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y el de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 10 de Julio de 2023

Keilly Medrano Hidalgo
Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA
CARRERA DE PSICOLOGIA
ANALISIS DE CASOS
PROCESO DE TITULACIÓN

Guayaquil 10 de Julio de 2023

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Geovani Cristina Marín Acosta con el número de cédula 0919724849, representante legal de la empresa Gia Ecuador S.A. autorizo al/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a recibir información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizados con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y el de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 10 de Julio de 2023.


Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE PSICOLOGIA
ANÁLISIS DE CASOS
PROCESO DE TITULACIÓN

Guayaquil 10 de Julio de 2023

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Kevin José Montaña Bango con el número de cédula 0951462129, representante legal de la empresa Gua Ecuador S.A., autorizo a/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptor información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicologicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y el de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 10 de Julio de 2023.

Kevin José Montaña B.
Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE PSICOLOGÍA
ANÁLISIS DE CASOS
PROCESO DE TITULACIÓN

Guayaquil 10 de Julio de 2023

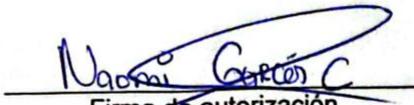
ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Naomi Isamar Garcés Colón con el número de cédula 0959268368, representante legal de la empresa Gia Ecuador S.A., autorizo al/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a aceptar información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y el de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 10 de Julio de 2023


Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE PSICOLOGÍA
ANÁLISIS DE CASOS
PROCESO DE TITULACIÓN

Guayaquil 10 de Julio de 2023

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Juliana Consuelo Palma Abz con el número de cédula 0919415098, representante legal de la empresa Gia Ecuador S.A., autorizo a/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptar información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicologicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y el de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 10 de Julio de 2023.

Juliana Palma Abz.
Firma de autorización



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE PSICOLOGIA
ANÁLISIS DE CASOS
PROCESO DE TITULACIÓN

Guayaquil 10 de Julio de 2023

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo César A. Icaza @. con el número de cédula 0951336775, representante legal de la empresa Gua Ecuador S.A., autorizo al/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a receptor información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicologicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizadas con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y el de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, 10 de Julio de 2023.

Firma de autorización