



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

RELACIÓN ENTRE CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS  
CON EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL, EN CARGOS DE LÍNEA  
DE SUPERVISIÓN EN PERSONAL DE EMPRESAS PRIVADAS  
DEL CENTRO-NORTE DE QUITO

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos  
establecidos para optar por el título de  
Psicóloga mención Organizacional

Profesora Guía  
Gladys Martínez, Mgtr.

Autora  
Andrea Carolina Lalama Calero

Año  
2015

### **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos para un adecuado desarrollo del tema escogido, y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”

---

Gladys Martínez

Magister

C.C.: 170521027-4

### **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE**

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”.

---

Andrea Carolina Lalama Calero

C.C.: 050334931-8

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres Patricia Calero y Hernán Lalama por estar a mi lado durante todo este proceso brindándome fortaleza y apoyo incondicional para seguir ante todo obstáculo.

A Gladys Martínez, mi tutora de titulación por brindarme su guía y aportes para poder terminar la tesis, sobretodo por los consejos y ánimos brindados en esta etapa. A TEA Ediciones en España por el envío de uno de los test fundamentales para la realización de esta investigación el EAE.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de titulación a mi hermana Cristina quien estuvo a mi lado en los primeros años de Universidad siempre animándome y aconsejándome en cada paso que daba, quien está en mi corazón cada uno de los días dándome fuerzas como un ángel en el cielo. A mis padres que son el ejemplo de mi vida y mi razón de ser. A mis sobrinos Matías y Jorgito por su cariño y sonrisas brindadas.

## RESUMEN

El estrés es un estímulo que se presenta como respuesta al momento que un individuo intenta adaptarse a las distintas presiones de la vida cotidiana. El estrés laboral se da el momento en que ocurre un desequilibrio entre las demandas y expectativas del colaborador frente a la organización. El estrés laboral se da en la mayoría de ejecutivos que se encuentran en cargos de línea de supervisión afectándolos de forma diferente en sus distintas actividades laborales. El objetivo de este estudio fue conocer la relación entre factores socio demográficos y los niveles de estrés en una muestra de ejecutivos que ocupan cargos en línea de supervisión en empresas privadas de la ciudad de Quito. El total inicial de la muestra fue de 50 personas que luego pasaron a ser 46 por temas expuestos en la investigación. Este estudio es de carácter descriptivo, con un enfoque cuantitativo y transversal. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario socio demográfico creado por la autora de la investigación y el test EAE para medir los distintos niveles de estrés laboral. El cuestionario está conformado por 15 preguntas abiertas, y el EAE por 53 ítems. Los resultados demuestran de forma estadística que las mujeres tienen más estrés que los hombres en cargos de línea de supervisión dentro de las empresas privadas, la base teórica logró comprobar esta hipótesis tomando en cuenta factores como trabajo en casa y agotamiento emocional. También se pudo evidenciar que el lugar donde viven los ejecutivos que ocupan cargos en línea de supervisión de las distintas empresas privadas obtuvo resultados estadísticamente significativos en cuanto a niveles de estrés. Las conclusiones han permitido evidenciar la importancia e influencia de los factores socio demográficos en la vida de los individuos y como estos pueden llegar a afectar directamente en su vida personal y desempeño organizacional.

**Palabras clave:** Estrés, estrés laboral, línea de supervisión, factores socio demográficos, género, lugar donde viven.

## ABSTRACT

Stress is a stimulus response that occurs when an individual tries to adapt to the different pressures of everyday life. Work stress occurs due an imbalance between the demands and expectations of the employee against the organization. Work stress happens in the majority of executives who management positions this affect them differently in their work activities. The aim of this study was to determine the relationship between socio-demographic factors and stress levels in executives that holds directive positions in the private businesses sector of Quito. The initial amount of the population was about 50 executives then in 46 because of different terms. This is a descriptive study with a qualitative and transversal approach. For data collection was used a socio-demographic questionnaire created by the author of the research and the EAE test to measure the different levels of work stress. The questionnaire consists of 15 open-ended questions, and EAE for 53 items. The results show statistically that women have more stress than men in management positions. It could also be evidence that the place where executives holding management positions of private businesses live get statistically significant in terms of high levels of stress. Conclusions have demonstrated the importance and influence of the socio-demographic factors in the lives of individuals and how these directly affect their personal and organizational life.

**Keywords:** Stress, job stress, management position, socio-demographic factors, gender, house place.

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
2.	MARCO TEÓRICO .....	3
2.1	Estrés.....	3
2.1.1	Tipos de estrés.....	6
2.2	Estrés Laboral.....	8
2.3	Factores socio demográficos .....	13
2.4	Relación entre factores socio demográficos y estrés .....	14
2.4.1	Estrés en hombres y mujeres .....	16
2.4.2	Estrés y cargos .....	18
2.4.3	Estrés y edad .....	19
2.4.4	Estrés y Estado civil .....	20
2.4.5	Estrés y cargas familiares .....	20
2.4.6	Estrés y educación.....	21
2.4.7	Estrés y tiempo en el cargo.....	21
2.4.8	Estrés y subordinados.....	22
2.4.9	Estrés en niveles gerenciales .....	22
3.	OBJETIVOS .....	23
3.1	Objetivo General.....	23
3.2	Objetivos Específicos .....	23
3.3	Pregunta de investigación .....	23
4.	HIPÓTESIS .....	23
5.	MÉTODO.....	24
5.1	Tipo de diseño y enfoque .....	24
5.2	Muestra .....	26
5.3	Recolección datos .....	28
5.4	Procedimiento.....	33
5.5	Análisis de datos.....	35
6.	RESULTADOS.....	39
7.	DISCUSIONES Y CONCLUSIONES.....	63
7.1	Recomendaciones .....	68
	REFERENCIAS.....	71
	ANEXOS.....	74



## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la mayoría de individuos padecen de estrés ya que nuestra sociedad se ha vuelto cada vez más exigente; los directivos buscan personas altamente capacitadas para resolver problemas y traer soluciones a las nuevas organizaciones. Cada uno de estos cambios y exigencias provocan que el individuo se adapte a su ambiente externo y puedan responder de la mejor manera para tener un buen desempeño en todos los ámbitos.

El concepto de estrés apareció con el autor Hans Selye en el año de 1926, describiéndolo como la respuesta que se presenta en el organismo ante el estímulo (estresor). El estrés es una respuesta fisiológica del individuo que pretende adaptarse a las distintas presiones del medio.

La mayoría de ejecutivos hoy en día atraviesan por una enfermedad que es considerada una de las más importantes y comunes en las organizaciones llamada estrés laboral. El estrés laboral afecta al normal desarrollo de los colaboradores creando daño personal como también organizacional (baja producción y bajo desempeño) que se traduce en pérdidas económicas. El estrés laboral se encuentra en la mayor parte de personas que trabajan en las distintas organizaciones, esto se produce cuando los requerimientos del trabajo no son compatibles con los recursos del colaborador. (Ramos, 2001, p. 88). Según García (2010, p. 3). El estrés se da en el trabajo el momento en que las demandas profesionales y las capacidades del individuo para poder llevarlas a cabo no van de la mano es decir lo impiden realizarse, causando un sentimiento de frustración o decepción en la persona.

La Organización Internacional del Trabajo en el 2008, define al estrés como una enfermedad que pone en peligro a las industrias perjudicando directamente a los trabajadores y a la producción de las organizaciones.

Existen ciertos trabajos que causan mayor nivel de estrés que otros, esto depende de la exigencia del puesto en el que el individuo se encuentre. Hoy

en día los trabajos demandan un mayor nivel de concentración, esfuerzo, compromiso y efectividad ya que cualquier tipo de error por parte de un ejecutivo sobretodo en las líneas de supervisión puede llegar a afectar de forma vital en la empresa.

Lazarus y Folkman en 1984 hablan acerca del estrés y los factores externos que provocan y afectan al individuo dependiendo de los recursos de afrontamiento que estos utilicen. Dentro de los factores externos se encuentran los factores socio demográficos que son las características sociales de la población.

En la presente investigación hemos tomado en cuenta: género, edad, sector donde vive, estado civil, cargas familiares, nivel instrucción, sector donde trabaja, cargo, tiempo en el cargo, número subordinados, tiempo que le dedica a las actividades laborales, horario de trabajo, tiempo movilización, deporte.

El interés de realizar una investigación sobre este tema a los ejecutivos en cargos de línea de supervisión en las distintas empresas privadas es para conocer como los factores socio demográficos se encuentran relacionados directamente con los niveles de estrés laboral. En la investigación se pudo definir cuáles de los factores socio demográficos son los que más inciden en la población tomada, y cuáles son los de menos influencia.

Las herramientas utilizadas para la recolección de datos fueron el test EAE y cuestionario socio demográfico creado por la autora de la investigación. Una vez obtenidos la totalidad de los datos se procedió a utilizar el programa SPSS que nos permitió realizar el análisis a fondo de cada una de las hipótesis.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 ESTRÉS

El estrés se presenta como un proceso lleno de complejidades donde la persona reacciona según las necesidades de su entorno, se muestra con ciertas respuestas del organismo en forma fisiológica, cognitiva, emocional o la mezcla de estas, convirtiéndose en un marco amenazador para el individuo (Rout y Rout, 2002, p. 18). Todos en algún momento nos encontramos expuestos a una circunstancia que provoca estrés, lo que cambia es la manera en que cada uno lo maneja y asimila. El estrés se vuelve una respuesta automática que sin que nos demos cuenta aparece en el momento menos esperado y es donde la mayoría de personas no saben como debe reaccionar o adecuarlo en su vida cotidiana.

Según Nogareda (1999, p. 12) hace referencia histórica a la parte fisiológica del estrés, se presenta ante una situación donde el organismo tiene una serie de respuestas que activan el eje hipofisopararrenal y sistema nervioso vegetativo; el eje hipofisopararrenal se activa con cualquier tipo de agresión y es ahí donde el hipotálamo segrega CRF (Hormona liberadora de corticotropina), que interviene sobre la hipófisis y causa la secreción de otra hormona llamada adenocorticotropa (ACTH), el sistema nervioso vegetativo es el encargado de mantener la homeostasis, donde se encuentran dos hormonas que son encargadas de poner al organismo en estado de alerta y las que enlazan al mismo con la emoción: adrenalina y noradrenalina.

Parte del origen histórico del estrés nace con Hans Selye en 1936, donde se aclara la definición del término estrés y el síndrome general de adaptación. Selye (1936, p. 44) explica el proceso de adaptación en el organismo a través de tres fases: fase de alarma, fase de resistencia y adaptación, y fase de agotamiento. En la fase de alarma se produce un aumento de frecuencia cardiaca, dilatación pupilas y mayor coagulación de sangre, en la fase de

resistencia y adaptación es donde el organismo trata de superar todos estos factores amenazantes y se disminuye todos los síntomas, por último la fase de agotamiento es en la cual se produce una alteración tisular debido a que la persona no tuvo los recursos suficientes para poder adaptarse.

Entonces la respuesta del organismo es diferente según la fase en que se encuentre y el nivel de tensión en cada una de ellas, existirán presiones que son más fáciles de eliminar que otras o tensiones crónicas que causen un estrés prolongado, y puedan llegar a convertirse hasta permanente de las alteraciones producidas en algunos parámetros.

Según González (2006, p. 16) el estrés se presenta como una sensación de manera física y psicológica que se da en situaciones tanto difíciles o inmanejables, es por esto que las personas perciben las situaciones estresantes dependiendo de factores como edad o nivel sociocultural. Es decir no todos al encontrarnos en un problema o situación que nos cause conflicto tendremos la misma capacidad que otros para hacer frente a dicha realidad.

Existen teorías que explican el estrés desde modelos centrados en la respuesta, en 1989 González de la Rivera, Morera y Monterrey citado en Arias (2012, p. 327), también llamados interaccionistas o transaccionales, que valoran las relaciones entre estímulos estresores y las respuestas del estrés. Es importante tomar en cuenta que si el estrés no es controlado o no se lo previene a tiempo, este puede llegar a prolongarse durante periodos largos o incluso a intensificarse y provocar problemas de salud tanto físicos como emocionales en los individuos.

En el año 1984 los autores Lazarus y Folkman citados en (Arias, 2012, p. 328) se encuentran dentro de los modelos interaccionistas donde definen al estrés como el conjunto de relaciones que se presentan entre la persona y el ambiente, viendo al individuo como el que agrava o excede sus recursos poniendo en riesgo su bienestar personal, entonces el constructo importante

que se presenta en los modelos mencionados es el de evaluación cognitiva, y el de afrontamiento valorando al estrés con sus recursos psicológicos biológicos y sociales.

Según Lazarus y Folkman (1984, p. 48) utilizan el termino "Afrontamiento" para describir los esfuerzos que el individuo realiza contra el estrés laboral, y manifiesta que es donde la persona debe tener ciertas estrategias defensivas que le permitan desarrollar situaciones complejas y avanzar en las adversidades. Está claro que no solamente existen recursos individuales desarrollados por las personas, sino también aquellos llamados recursos externos, Aaron Antonovsky (1984, p. 53) los denomina "recursos generalizados de resistencia" las cuales están relacionados con motivación, capacidades internas y posibilidades externas.

En una investigación realizada en un grupo de 287 profesionales de la salud en La Habana, establecieron la hipótesis de que el género y la profesión diferencian de manera significativa las respuestas del estrés, en esta investigación pudieron obtener como resultado cuales son los síntomas más frecuentes que se producen en los profesionales de salud fueron: sueño, ansiedad, irritabilidad, dolores de cabeza, baja autoestima, fatiga, acidez o ardor de estómago. Mientras que las fuentes que les producían estrés fueron: la necesidad de estar en constante competencia, conflictos con sus jefes, la necesidad de alta responsabilidad con los pacientes, falta de reconocimiento por el medio, problemas con los familiares del paciente y el cuidado emocional de los mismos. (Hernández, 2003, p. 8). En el estudio mencionado anteriormente se comprobó una de las hipótesis donde el género se presenta como una de las grandes diferencias en las respuestas del estrés, donde se presentó mayormente estrés en las mujeres.

El modelo transaccional ha explicado que el estrés puede variar de factores como edad, genero, sexo, necesidad de apoyo y hasta características vinculadas con la organización como clima laboral. (Gascón, Martínez-Jarreta, y Bolea, 2009, p. 18)

### **2.1.1 Tipos de estrés**

#### **Estrés agudo:**

La American Psychology Association (APA) en el 2013 define al estrés agudo como el más frecuente en las personas se presenta por las exigencias de un pasado y las que se anticipan a un futuro próximo cercano, es decir a corto plazo. Sus principales síntomas son agonía emocional (irritabilidad, malestar, enojos), problemas musculares (dolores de cabeza, mandíbula tendones), sobreexcitación pasajera (presión, ritmo cardiaco, sudor intenso, dolores fuertes de cabeza), problemas estomacales (irritación, estomago sensible). Este tipo de estrés se presenta en un alto porcentaje de las personas y puede manejarse.

#### **Estrés agudo episódico:**

En el año 2013 APA menciona que las personas con estrés agudo tienden a una vida bastante agitada, son desorganizadas, tienen demasiadas responsabilidades y actividades en el día que les hace sentir presionadas al no poder responder por todo, por lo general estas personas tienen mal carácter se irritan fácilmente y se encuentran tensionadas. En el trabajo todos los factores que tienen alrededor resultan estresantes y altamente desafiantes para ellas. Tienden a tener un alto impulso de competencia y agresividad que les provoca inseguridad y se sienten agobiadas, en cuestiones de actitud todo el tiempo presentan angustias y con negatividad a situaciones futuras. Sus síntomas son dolores fuertes de cabeza, sobreexcitación y necesitan de un tratamiento profesional para manejarlo.

#### **Estrés crónico:**

La APA 2013, define a este tipo de estrés como el más desgastante de todos, en el cual una persona no ve una salida a sus problemas y las presiones se

vuelven largas y la búsqueda de soluciones se opaca y parece interminable, por ende afectan de manera profunda en la personalidad. El estrés crónico puede resultar catastrófico ya que si se presenta una crisis puede terminar en suicidio, ataque al corazón, derrame cerebral, crisis nerviosa, entre otros. Es necesario que este nivel de estrés sea manejado con un profesional que permita dar al paciente un tratamiento y manejo de estrés.

Según (Sandín, 2003, p. 14) define al estrés crónico como conflictos o amenazas duraderas que varían en distintos tipos:

- Por sobrecarga de roles: cuando existen más demandas de las capacidades que puede tener una persona.
- Conflictos interpersonales: son conflictos que nacen entre individuos que se relacionan en distintos tipos de roles, por ejemplo madre-hija, supervisor-colaborador.
- Conflicto entre roles: Sucede cuando el individuo no logra satisfacer las demandas de sus roles sin descuidar a uno de estos. Por ejemplo el rol laboral y familiar.
- Por cautividad de rol: es cuando los individuos no quieren realizar un rol.
- Por reestructuración de rol: sucede cuando se produjeron cambios y evoluciones del propio rol.

Hay que tomar en cuenta que no todos los estresores crónicos tienen que ver con roles, existen otras condiciones externas como lugar de vivienda, nivel económico, desempleo, entre otros.

Según Llosa (2011, p. 42) clasifica al estrés en los siguientes tipos:

- Eustrés: es un estrés tolerable considerado como “normal” este permite al individuo funcionar de manera óptima previniendo ciertos trastornos.
- Neustrés: se presenta como imperceptible, es decir sus estímulos no provocan respuestas significativas.
- Distrés: es intolerable se da cuando hay exceso o ausencia de estímulos. Por ejemplo cuando hay exceso de trabajo, o largos periodos de tiempo sin realizar ningún tipo de actividad.

## **2.2 ESTRÉS LABORAL**

Desde el siglo XXI el estrés laboral se ha caracterizado por ser una de las enfermedades que más afecta a las personas, esto ya que el ámbito empresarial con el paso del tiempo exige mayor esfuerzo de sus colaboradores e impone la competencia entre ellos para destacarse. (Arredondo y Vélez, 2013, p. 21).

En el mundo de las empresas los directivos buscan personas idóneas para sus equipos de trabajo, que puedan llevar sus ideas e inversiones a logros y objetivos altos con su trabajo diario y esfuerzo constante. Cada persona tiene una forma distinta de trabajar existe quienes aman su trabajo, quienes trabajan solamente por una necesidad económica, quienes son adictos a sus trabajos, o quienes viven en una constante presión por parte de sus empresas.

El estrés laboral según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el trabajo se presenta como distintas respuestas que perjudican al individuo a nivel físico y emocional, en el momento donde su entorno laboral no responde a las necesidades del individuo (Rodríguez y Rivas, 2011, p. 74).



En el ámbito empresarial es el ambiente donde el estrés tiene la mayor probabilidad de aparecer e influir a los ejecutivos, ya que al día a día los desgasta física y emocionalmente debido a sus diferentes acciones y funciones realizadas en el puesto de trabajo.

Las diferentes presiones sociales pueden llegar a ocasionar un nivel alto de estrés que afecte a la salud, calidad de vida y longevidad de las personas, provocando que los individuos respondan a las distintas amenazas tanto sociales como laborales. (Sandin, 2003, p. 146)

Con el transcurso del tiempo el papel del trabajo ha ido evolucionando Peiró (2001, p. 19) menciona que el trabajo pasó de ser una actividad relacionada con la parte física a una actividad donde el cerebro es el protagonista, no solamente se trata de lidiar con máquinas, o realizar esfuerzos físicos sino de establecer estrategias soluciones y realizar gestiones que permitan desarrollar cambios. Todos esto cambios han provocado resultados negativos en los trabajadores a todo nivel.

Gascón, Martínez-Jarreta y Bolea (2009, p. 14) hablan de que el estrés laboral empezó a investigarse en las profesiones que tenían que ver con servicios públicos especialmente en doctores y profesores y poco a poco se fue ampliando hacia otras profesiones, según las investigaciones realizadas hasta la actualidad el estrés laboral afecta a todo tipo de profesionales en las distintas organizaciones.

En la última década el estrés laboral según la Unión Europea ha sido identificado como una de las principales causas de las presiones en el trabajo lo cual crea un gran reto tanto como para los colaboradores y el equilibrio de las organizaciones (Parés, 2003, p 5). Según los datos de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo, en el año 2009 se estimaba una pérdida de 1.250 millones de días de trabajo anuales causados por problemas de salud debido presiones en el trabajo. El Consejo de Seguridad de Estados Unidos,

cifra dicha pérdida en 183 billones de dólares anuales en 2010, lo que concluye que cada persona que trabajó debería aumentar su producción una media de 1.300 dólares para poder igualar este déficit. El estrés se vuelve un factor negativo que causa consecuencias a nivel de salud de manera individual en los colaboradores y a nivel económico y social, provocando fenómenos como el absentismo, enfermedades por estrés, abandono del cargo y la pérdida o baja de producción.

En países como Estados Unidos e Inglaterra se han realizado estudios para evaluar el costo del estrés laboral donde se ha encontrado un alto costo no solamente a nivel individual sino también organizacional, según estos estudios el estrés provoca la mitad del ausentismo en el trabajo, 40% de rotación de personal y afectando de manera directa a la productividad. (Guic, Bilbao y Bertin, 2002, p. 3)

Como se menciona anteriormente la rutina laboral puede causar varios efectos negativos que vienen a ser parte de un equilibrio psicológico y social de las personas, ya que la mayoría del tiempo se encuentra en sus lugares de trabajo, y si no se lo maneja de forma adecuada puede resultar siendo un gran enemigo en la salud.

El estrés laboral se presenta en el momento que las demandas son demasiado altas y el nivel de toma de control de decisiones es baja por falta de recursos necesarios, otras posibilidades son la baja demanda y alto control, alta demanda y alto control y baja demanda y bajo control. Influye también el apoyo social es decir si existe un nivel de apoyo social adecuado el efecto de estrés disminuye, al contrario de si existe un menor nivel, el apoyo social permite que las altas exigencias se vuelvan más llevaderas por parte de superior o compañeros del trabajo. Dentro de los principales factores estresantes se encuentran: condiciones laborales, relaciones fuera del trabajo, personalidad del colaborador, tipo de organización, liderazgo, ambiente social, situación económica, motivación, complejidad de tareas. (Rodríguez y Rivas, 2011 p. 2).

Otro factor como la recompensa influye en los trabajadores si una persona realiza un alto esfuerzo por cumplir sus responsabilidades pero no es recompensado de manera adecuada su nivel de estrés aumentará. (Mansilla y Favieres, 2011, p. 8)

Hombres y mujeres en su vida cotidiana laboral pasan por altos y bajos, situaciones estresantes, conflictos ocasionales, horas extra, presiones externas, búsqueda de reducción de costos, satisfacer al cliente y entre otras razones que a la larga generan síntomas de estrés laboral lo cual se ha convertido en un problema social y de salud pública. (Peiró, 2001, p. 20).

Los coordinadores, jefes, supervisores, gerentes, subgerentes y directores es decir las personas que se encuentran en cargos de línea de supervisión manejando equipos de trabajo, son los encargados de que las funciones que ellos exijan sean satisfechas y esto depende del trabajo en equipo y un buen liderazgo. También las empresas privadas proponen metas a corto y largo plazo, satisfacción al cliente interno y externo, cumplir con normativas y reglamentos. Es por esto que al ser cargos altos tienen varias responsabilidades a las cuales se enfrentan en cada día sintiéndose comprometidos de sacar adelante las metas y objetivos de sus distintas empresas, sabiendo que dependerá de los distintos sucesos que se presenten en su vida laboral y como ellos respondan a estos.

### Estresores sociales

Existen tres principales formas de estresores sociales: los sucesos vitales, estrés de rol, y contrariedades cotidianas cada uno de estos actúa de manera interrelacionada o influyendo el uno en el otro también hay estresores externos como el tener un nivel socio económico bajo o vivir en una zona rural. (Sandín, 2003, p. 142). Las condiciones sociales se encuentran relacionadas con las situaciones estresantes no solamente en la fase de inicio, sino también en las

consecuencias. La parte social puede llegar a afectar directamente la salud, longevidad, calidad de vida y por supuesto provoca niveles altos de estrés.

Está claro en todas las investigaciones acerca del estrés que cada uno de los estresores sociales no afectan de igual manera a cada individuo o grupo estos dependen de: la percepción del estresor, como el individuo controla la situación, como el individuo se encuentra preparado por los otros para afrontar los distintos problemas y la influencia de los patrones de conducta aprobados por la sociedad (Sandín, 2003, p. 150). Entonces de la misma manera en que los individuos captan las amenazas del estrés también de distintas formas emplean recursos personales para afrontar los mismos.

Según Lima (2003, p. 5) en varias investigaciones realizadas por distintos autores se ha determinado que existen infinitos factores de estrés laboral entre algunos se encuentran: trabajo bajo presión, trabajo en turnos, horas extras, confusión de roles, ambiente laboral, competitividad, relaciones laborales entre otras.

El modelo transaccional explica como el estrés varía según los distintos factores externos (socio demográficos) y los vinculados con la organización. (Gascón, Martínez-Jarreta y Bolea, 2009, p. 18)

### Tipos de dirección

Los tipos de dirección y mando influyen directamente en el estrés laboral de los individuos, Velásquez (2011, p. 131) los clasifica en:

- Dirección pasiva: esta sucede cuando no hay un control y guía necesarios en la organización, por lo general los colaboradores son quienes realizan las actividades sin ningún tipo de mando y poco seguimiento de sus superiores.

- Dirección autoritaria: esto sucede por lo general en empresas donde la jerarquía es altamente marcada, se presenta ausencia de participación de los colaboradores, no se pueden expresar o dar opiniones lo que causan frustración e inseguridad en los individuos.

### **2.3 FACTORES SOCIO DEMOGRÁFICOS**

El Ministerio de Salud Colombia en el año 2011 definió a los indicadores socio demográficos como las características de una población específica según la edad, sexo, natalidad, fertilidad, porcentajes de población urbana, esperanza de vida en los nacimientos, zona de residencia, nivel educacional estableciendo a estas como la situación en la que se encuentra una población con relación a la salud y enfermedad.

La demografía se centra en el conocimiento de una población determinada, y la parte social la convierte en el análisis de la sociedad y su desarrollo. Los factores socio demográficos pueden ser obtenidos matemáticamente a través de estadísticos y también de forma teórica por los conocimientos y características que implican su estudio. Para poder realizar el estudio de una población, en este caso muestra se requiere la observación, registro y recolección de datos de la misma.

En la investigación los factores socio demográficos analizados fueron: género, edad, sector donde vive, estado civil, cargas familiares (hijos), nivel instrucción, sector donde trabaja, cargo, tiempo en el cargo, número de subordinados, tiempo de actividades laborales, horario de trabajo, tiempo movilización, deporte.

Estos factores fueron elegidos ya que se analizó la importancia y el aporte que brindarían para la muestra y la realización de este trabajo de titulación.

## 2.4 RELACIÓN ENTRE FACTORES SOCIO DEMOGRÁFICOS Y ESTRÉS

Uno de los autores más innovadores con estudios importantes en el tema de factores sociales y estrés fue Thomas Holmes (citado en Sandin, 2003, p. 142) quien enfocó sus investigaciones no solamente en quien se enfermaba sino el cuándo, es decir el contexto social donde el individuo se enferma. Holmes hablaba de como influenciaban los distintos sucesos vitales y los cambios bruscos o pequeños en las personas, el resultado era mientras más cambio existe una mayor probabilidad de que esta enferme.

Según Rodríguez y Rivas (2011, p. 79) habla de que en el transcurso del tiempo los aspectos sociales han causado gran efecto en las presiones de la mayoría de los trabajadores, se han presentado casos de niveles bajos de autonomía, sobrecarga de actividades, aumento en las demandas emocionales, y falta de claridad en objetivos del trabajo. Entonces el estrés laboral tiene que ver directamente con las variables sociales de los trabajadores que día a día realizan en sus distintas actividades laborales para cumplir con las expectativas de sus cargos. A partir de esta mirada el equipo Moreno-Jiménez ha ido desarrollando desde un principio la teoría transaccional con investigaciones en procesos socio-laborales tomando en cuenta factores como: desgaste profesional, acoso laboral, y procesos familiares y laborales.

Según Brim y Riff (1980, p. 369) el estrés psicosocial es un proceso en donde los sucesos de la vida cotidiana pueden presentarse dependiendo de factores como el sexo y etapas de la vida. Los recursos psicológicos y sociales afectan directamente en el nivel de vulnerabilidad a las distintas situaciones que pueden determinar en una persona lo que puede ser un momento estresante para otra no.

Se realizó una investigación por Gonzáles, Villatoro, Medina, Juárez, Carreño Berezon y Rojas (1977, p. 4) en México donde los objetivos del estudio era determinar los principales estresores y los indicadores socio demográficos de

riesgo. La muestra fue de 31 hombres y 29 mujeres estudiantes. El instrumento utilizado fue la Escala de Estrés Psicosocial (EAE). Los resultados arrojados en la investigación fueron que: el género femenino presentaba un mayor impacto estresante que el género masculino; de igual manera el vivir en una zona urbana se convierte en un factor de riesgo ya que el ritmo de vida, y las exigencias sociales alteran los niveles de estrés en los individuos. Es por esto la importancia de tomarlos en cuenta y hacer una correlación.

En Colombia se realizó un estudio con los autores Gómez y Montiel (2010, p. 43) donde el objetivo fue investigar la relación entre variables demográficas y laborales con Burnout. La muestra fue de 99 doctores, se utilizó un enfoque cuantitativo aplicando el sistema SPSS, donde se pudo detectar que el 29.3% de la muestra presento Burnout debido a agotamiento emocional, despersonalización y las horas de trabajo; en cuanto a factores socio demográficos se evidencio mas agotamiento en las mujeres debido a factores emocionales y exceso de horas trabajando en el día.

Es importante comprender el estrés desde la parte colectiva, debido que cada persona tiene distintas formas de enfrentar los problemas y estas se encuentran directamente relacionadas por las distintas instituciones sociales como la familia, universidad y organizaciones que permiten desarrollar y construir competencias y habilidades que son necesarias para cumplir las exigencias del mundo exterior.

Otra investigación de Fernández, Greco, y Alcover (2008, p. 420) acerca de las relaciones entre factores socio demográficos, motivos hacia el retiro temprano y la satisfacción en la vida laboral en una muestra de prejubilados españoles trata de conocer cuáles son las variables socio demográficas y las motivaciones hacia el retiro temprano del trabajo en donde factores como género, sentido de libertad, familia, salud, actividades extra curriculares, accesibilidad, recursos permiten mostrar como estas afectan directamente a la muestra y la importancia de crear la relación para obtener resultados amplios.

En estudios recientes acerca de estrés laboral, se ha mencionado que no solamente las características personales o el tipo de trabajo son los que influyen sino también la organización social, ambiente, cultura de las empresas y su avance económico.

#### **2.4.1 Estrés en hombres y mujeres**

El ser hombre o mujer influye directamente no solamente en trastornos relacionados a la mente, sino también en la presentación de síntomas y distintos tratamientos. Se dice que las mujeres en edad reproductiva son más vulnerables a desarrollar trastornos relacionados con ansiedad en un aproximado de 2 a 3 veces más que los varones, un 17.5% de mujeres han tenido algún tipo de trastorno de ansiedad en toda su vida a diferencia de los hombres con un 9.5%. (Arenas y Puigcerver, 2009, p. 23).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2001 empezó a investigar las causas y las diferencias del funcionamiento de los varios trastornos mentales en hombres y mujeres desde edades cortas hasta la vejez, se llegó a descubrir múltiples factores diferenciadores de género entre estos los psicosociales y socio culturales, donde cada uno de estos incluye distintos tipos de afrontamiento según sus roles, pobreza, educación, estado civil y nivel económico.

Se realizó un estudio en España centrado en un análisis entre estrés laboral y salud también las diferencias según género y otras variables relacionadas en procesos de estrés en profesionales de la educación. La muestra fue de 223 profesores hombres y mujeres, entre los 20 y 60 años de edad, se utilizaron varios instrumentos para poder llegar a los resultados entre ellas destacan Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ-28), y Cuestionario sobre sucesos vitales estresantes (Life Event Stressful Success Questionnaire, LESSQ) (Meadows, 1989, p21). Los resultados arrojados por las pruebas fueron analizados en el programa SPSS. Se encontró que los profesionales de



nivel secundario sufren un mayor estrés debido a su rol, y en cuanto a la salud y género las mujeres tienden a buscar el apoyo de sus compañeras y los hombres muchas ocasiones pueden tener conductas como acudir al consumo de alcohol o ejercicio físico para poder despejar su mente en otras actividades. (Matud, Garcia y Matud, 2002, p. 460).

Según Grant y Weissman (2009, p. 40) existen diversos factores que conllevan a una explicación del porque los niveles de estrés y ansiedad son mayores en las mujeres, y las diferencias de género en los distintos trastornos psiquiátricos. Estas diferencias varían entre factores como roles, nivel económico, educación, cultura y cambios sociales; también factores que difieren a ambos sexos son genes, personalidad, hormonas y los determinante neuropsicológicos. Greenglass (citado en Gascón, Martínez-Jarreta y Bolea, 2009, p. 11) encontró que en las mujeres el apoyo social que les brindaban sus compañeras les ayudaba a reducir el agotamiento emocional, mientras que los varones por el apoyo de sus superiores y pares sentían mayor realización personal.

Hay autores que piensan que además de los factores socioculturales y psicosociales son también importantes los factores psicobiológicos que ayudan a diferenciar de manera más detallada las diferencias entre ambos sexos. Altemus (2009, p. 51) habla que existen grandes diferencias entre el hombre y la mujer en su anatomía cerebral en sus patrones de activación, respuesta de estímulos, fisiología y fisiopatología.

En una investigación realizada por Arenas y Puigcerver (2009, p. 22) se pretendió encontrar cuales eran las características psicobiológicas que permitían diferenciar de mejor manera a cada sexo sus síntomas y también respuestas terapéuticas en un contexto de estrés y ansiedad; se pudo observar que los hombres tenían una reducción en su amígdala derecha mientras que las mujeres una reducción en la corteza prefrontal y tálamo en momentos de ansiedad. Comprobando así que la amígdala y el hipocampo reaccionan de manera diferente en cada sexo, en el hombre la amígdala es mayor mientras que en las mujeres el hipocampo.

Cahill (citado en Arenas y Puigcerver, 2009, p. 25) cuenta que tiempo atrás las investigaciones para el descubrimiento del origen de la diferencia de géneros en la conducta sexual se basaban solamente en el rol que cumplían las hormonas gonadales y como estas afectaban, mientras que actualmente se han implicado variantes estructurales, funcionales y químicas del cerebro en ambos géneros.

El trabajo en la mujer ha sido un cambio que se dio a partir del siglo XX, en Estados Unidos casi la mitad de la fuerza laboral son de las mujeres que ocupan cargos gerenciales otros países como Asia 64% y América Latina 46%. Este aumento de participación en el área laboral se ha dado por el incremento de educación y la necesidad económica para el ingreso en la familia. (Abarca y Majluf, 2003, p. 56)

Dentro de las diferencias entre los síntomas en un estudio en Colombia se descubrió que las mujeres tienden a tomar pastillas como ansiolíticos para aliviar los efectos del estrés, mientras que los hombres sufren de cambios físicos como problemas del corazón, cirrosis entre otros. (Ávila, Gómez, Montiel, 2010, p. 10)

#### **2.4.2 Estrés y cargos**

Los niveles jerárquicos altos son los que tienen la mayor responsabilidad en las distintas empresas para enfrentar los retos del día a día. Varias de las grandes organizaciones sufren de cambios acelerados que producen en la gente una mayor competencia, la reformulación de estrategias, indecisiones, incertidumbre exigiendo a los trabajadores ser más flexibles, proactivos, emprendedores y mostrar adaptabilidad ante momentos difíciles.

Una investigación realizada en México se centra en detectar los principales estresores, expresiones de estrés en la parte organizacional y personal, y las estrategias de afrontamiento; la muestra fue de 41 ejecutivos de alto nivel en

empresas medias y grandes utilizando EL IPT (IPT), Indicador de Presión en el trabajo diseñado por Williams y Copper en el 2002. En los resultados dentro de los aspectos demográficos se concluyó que las jornadas extensas de trabajo generan una presión alta en los ejecutivos provocando un desequilibrio en vida-familia. También fue que la necesidad de reconocimiento provoca estrés en los trabajadores, existe una preocupación constante por el progresar con el paso del tiempo en sus puestos de trabajo para así satisfacer su parte económica y dándoles más poder e imagen; otro de los resultados fue el rol gerencial y las demandas de casa. (Salgado y Salgado, 2008, p. 7).

Según Gabel, Peralta, Paiva y Aguirre (2012, p. 279) todos los niveles de cargos sean menores o superiores tienen una cantidad de estrés diaria, existen estudios que hablan de que las personas que están como ejecutivos de menor cargo son más presionadas por sus jefes por lo tanto tiene más estrés realizando un trabajo arduo operativo, mientras que otros dicen que las personas que se encuentran en la alta dirección son quienes tienen mayores presiones debido al exceso de responsabilidad, toma de decisiones, liderar grandes grupos y recibir quejas o críticas.

### **2.4.3 Estrés y edad**

En cuestión a edad se dice que a mayor edad existe mayor estrés, debido a factores como escasez de trabajo para edades avanzadas, aproximación a la jubilación, enfermedades entre otros. (Ávila, Gómez y Montiel, 2010, p. 12). Otros autores hablan que no existen investigaciones concretas donde la edad se muestre como una variable que influya directamente en el estrés laboral.

Muchas veces los jóvenes al vivir en una época llena de tecnología y alta competencia pueden sufrir de estrés constante por superarse y ser mejores tanto a nivel estudios como nivel laboral para alcanzar el éxito. Mientras que los más adultos de igual forma sufren estrés al pensar que ya no están en la edad para buscar nuevos trabajos sabiendo que personas más jóvenes pueden

llegar a suplantarlos, llegar al punto de su carrera donde no tienen más para crecer o les ha faltado objetivo por realizar y ya están en una edad avanzada.

#### **2.4.4 Estrés y Estado civil**

Algunos estudios hablan que el estado civil puede influenciar en los niveles de estrés laboral sobretodo en cargas familiares y la interacción trabajo-familia. (Gabel, et. al, 2012, p. 280).

En la actualidad la mayoría de ejecutivos solteros son jóvenes que quieren alcanzar metas y expectativas altas para poder superarse y avanzar en su carrera profesional. Los ejecutivos que se encuentran casados buscan por lo general ser quienes puedan dar una estabilidad económica para su familia y así ser el sustento de sus hogares, esto tanto hombres como mujeres. Mientras que los ejecutivos que son divorciados buscan salir adelante para poder avanzar y desarrollarse en el ámbito laboral enfocándose la mayoría en el trabajo y su crecimiento.

Se dice que las personas que son casadas y tienen una familia a la que deben sustentar con gastos diarios (hogar, escuela, transporte etc.) son quienes padecen un estrés más elevado que las personas solteras y divorciadas. (Gabel, et. al, 2012, p. 281).

#### **2.4.5 Estrés y cargas familiares**

Las personas con más cargas familiares son aquellas que son más vulnerables al estrés, debido a que deben responder económicamente por más personas y exigen un nivel laboral más alto. De igual manera la interacción trabajo- familia es una variable que actualmente es la más común dentro de estrés laboral, los tiempos compartidos con la familia muchas veces llegan a ser menores de los que se pasa en las horas laborales.

#### **2.4.6 Estrés y educación**

Se ha encontrado en las personas que han tenido una educación mayor son aquellas que tienen mayor estrés que aquellas que no han recibido una educación completa esto ya que por lo general aquellos que recibieron mayor educación tiene puestos más altos, más responsabilidades por lo cual están expuestos a estrés constante y pueden llegar a deprimirse en el caso de no cumplir con sus metas u objetivos. (Gabel, et. al, 2012, p. 281).

Sin embargo las personas que han recibido una educación inferior también llegan a padecer niveles altos de estrés el momento que se ven compitiendo en el área laboral con personas que tienen niveles mayores estudios y preparación académica que ellos.

#### **2.4.7 Estrés y tiempo en el cargo**

El tiempo en el cargo se divide en tres fases; el inicio cuando el trabajador tiene altas expectativas que no siempre pueden igualarse a la realidad del cargo, la fase de desarrollo cuando no siempre se da la promoción o desarrollo profesional que el individuo esperaba tener en la empresa causándole frustración y por último la fase final donde el trabajo puede tener varios motivos por los cuales salió causantes de estrés antes de haber tomado la decisión o si esta fue tomada por sus superiores (Cooper, Dewe y O'Driscoll, 2001, p. 50).

Cada una de estas fases se relaciona con el estrés dependiendo como el individuo se encuentre afrontando las distintas situaciones y actividades del momento. De igual forma el tiempo en el que una persona permaneció en totalidad en una empresa da mucho que decir en cuanto a las experiencias positivas o negativas que el cargo le pudo traer. Los individuos que no han superado los tres meses de periodo de prueba en la empresa, la mayoría quiere decir que su perfil no estuvo acorde con el puesto y no se superó las expectativas de la organización. El permanecer un mayor tiempo no solamente

habla de estabilidad en el puesto, sino también de como la persona se adaptó y afrontó las distintas situaciones en su puesto de trabajo establecido.

#### **2.4.8 Estrés y subordinados**

La toma de decisiones, dirigir, delegar, asumir responsabilidades y cumplir metas grupales son estresores que aumentan los niveles de estrés laboral de quienes se encuentran a cargo de subordinados (Peiró, 2000, p. 24). De igual manera los que ocupan el papel de subordinados reciben normas, reglas, exigencias en sus distintas actividades laborales, que si no son manejadas de la mejor manera pueden llegar a perjudicar al individuo y presentarse como estrés.

Una gran mayoría de subordinados que trabajan en las distintas empresas se sienten inferiores a sus jefes no solamente por el cargo sino porque llegan a pensar que no son capaces de crecer y esto les produce un estrés constante en su día a día.

#### **2.4.9 Estrés en niveles gerenciales**

Las personas que están en niveles altos de supervisión en una empresa están en constante presión, ya que de ellos depende el cumplir o no con los objetivos y metas para el éxito de la organización.

Se ha comprobado que el estrés afecta directamente al desempeño laboral, el momento que no existen retos y tampoco hay presencia de estrés esto significa que el desempeño está siendo bajo, pero el momento que se presentan retos el estrés crece y el desempeño es mayor en la persona si se esfuerza por cumplir las necesidades laborales.

El nivel alto de responsabilidad que tienen los cargos que se encuentran en línea de supervisión al momento de afrontar situaciones complejas, resolver

conflictos internos de la organización, sacar adelante el equipo de colaboradores hace que se produzcan niveles altos de estrés causando afecciones en su salud tanto física como emocional. (Méndez, 2007, p. 21)

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Relacionar las características socio demográficas y los niveles de estrés, en personas que ocupen cargos de línea de supervisión de empresas privadas al Centro- Norte en la de ciudad Quito.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Medir los niveles de estrés en personas que ocupen cargos de línea de supervisión de empresas privadas al Centro-Norte de la ciudad Quito.
- Comparar las características socio demográficas y su impacto en los niveles de estrés de cargos de línea de supervisión.

#### **3.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la relación entre las características socio-demográficas con el nivel de estrés laboral en cargos de línea de supervisión?

### **4. HIPÓTESIS**

H1: El género influye en los niveles de estrés en cargos de línea de supervisión.

H2: El lugar donde vive influye en los niveles de estrés de los cargos de línea de supervisión.

## **5. MÉTODO**

### **5.1 TIPO DE DISEÑO Y ENFOQUE**

La investigación es de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y desde un diseño inferencial.

El diseño descriptivo permitió conocer la presencia y niveles de estrés en las personas que ocupan cargos de línea de supervisión y a la vez ayudará a asociar y relacionar las variables. También se investigó desde un diseño inferencial donde se pudo estimar las variables y buscar una relación a partir de la información que se obtendrá.

A través del estudio que se realizó de carácter transversal y descriptivo se determinó las interrelación entre las variables de niveles de estrés laboral y factores socio demografías aplicados a ejecutivos que ocupan rangos dentro de los niveles de supervisión establecidos en las edades de 25 a 55 años de edad, en distintas empresas privadas en la ciudad de Quito.

#### **Según el periodo y secuencia del estudio**

##### Transversal

Debido a que la investigación de las variables se realizó en un momento específico el estudio es de carácter inferencial.

#### **Según el análisis y alcance de los resultados**

##### Descriptivo

El diseño de tipo descriptivo permitió observar desde las variables y su interrelación, pero sin intervenir dentro de ellas. Esto permitió comprobar o



desmentir las hipótesis al momento de aplicar la investigación, determinando la presencia o incidencia de niveles estrés según los distintos factores demográficos establecidos en el cuestionario.

Pineda y Alvarado (2008, p. 82) describen al diseño descriptivo como aquel que se dirige a describir el como es y cómo está la situaciones entre las variables, la ausencia o presencia, y en quienes donde como y cuando se presenta algún fenómeno.

Se realizó una interrelación entre las variables a estudiar niveles de estrés laboral y factores socio demográficos en la muestra establecida. Para realizar la interrelación se utilizó un cuestionario socio demográfico realizado por la autora de la investigación y el test EAE. Una vez obtenidos los datos se pudo proceder a la realización del análisis teórico y estadístico de la investigación que nos llevó a resultados concretos para la comprobación o negación de las hipótesis propuestas.

## **Enfoque**

### Cuantitativo

El diseño cuantitativo busca los hechos y las causas de los distintos fenómenos con una medición controlada y esta orientado al resultado de datos sólidos y comprobados. (Cook y Reichardt, 1982, p. 25)

Esta investigación pretende determinar si las hipótesis establecidas llegan a comprobarse o no con la ayuda del cuestionario socio demográfico y Test EAE, manejando una muestra importante que permita generalizar los resultados que serán obtenidos a través de distintos estadísticos que serán aplicados dependiendo de las necesidades.

## 5.2 MUESTRA

La muestra total fue de 50 personas en cargos de niveles de supervisión: coordinadores, supervisores, jefes, gerentes y directores en las distintas empresas privadas ubicadas en varios sectores de la ciudad de Quito, de las cuales se tomaron a 46 personas que se encuentran en las edades de 25 a 55 años de edad.

**Tabla 1. Edad de los participantes**

<b>Hombres</b>		<b>Mujeres</b>	
<b>Número</b>	<b>Edad</b>	<b>Número</b>	<b>Edad</b>
Hombre 1	25	Mujer1	25
Hombre 2	26	Mujer 2	26
Hombre 3	30	Mujer 3	27
Hombre 4	30	Mujer 4	27
Hombre 5	31	Mujer 5	27
Hombre 6	32	Mujer 6	29
Hombre 7	34	Mujer 7	29
Hombre 8	34	Mujer 8	32
Hombre 9	35	Mujer 9	33
Hombre 10	35	Mujer 10	35
Hombre 11	36	Mujer 11	36
Hombre 12	38	Mujer 12	37
Hombre 13	38	Mujer 13	38
Hombre 14	39	Mujer 14	41
Hombre 15	41	Mujer 15	41
Hombre 16	42	Mujer 16	42
Hombre 17	47	Mujer 17	43
Hombre 18	47	Mujer 18	45
Hombre 19	49	Mujer 19	47
Hombre 20	50	Mujer 20	48
Hombre 21	51	Mujer 21	54
Hombre 22	55	Mujer 22	55
Hombre 23	55	Mujer 23	55

## **Tipo de muestreo**

La muestra es estratificada no proporcional según los criterios de inclusión u exclusión de la investigación. La muestra disminuyó de 50 personas a 46 personas debido a los criterios de inclusión y exclusión elaborados previamente a la investigación. Los niveles de estrés fueron determinados según el EAE y se estableció un rango de edad que varía entre los 25 a 55 años de edad para tener una información amplia y observar diferencias importantes en los resultados estadísticos. Las variables género y lugar donde viven fueron las principales en esta investigación al momento de analizar y relacionarlas con las herramientas de recolección de datos.

### **Criterios de inclusión:**

- Personas que ocupen cargos de línea de supervisión. (Hombres y mujeres)
- Rango de edad 25 a 55 años
- Empresas privadas
- Quito Centro-Norte (lugar trabajo)

### **Criterios de exclusión:**

- Personas que tomen fármacos anti estrés
- Personas que hayan sido detectadas algún tipo de enfermedad laboral

Se eligió medir el estrés en cargos a niveles de línea de supervisión, ya que como hemos visto anteriormente, varios estudios realizados por autores expertos en el tema, los altos mandos son quienes ejercen y están a cargo de mayores responsabilidades, tanto como para ellos como para toda la organización. Y esto se relaciona con los diferentes factores socio demográficos que han sido utilizados en esta investigación para conocer la interrelación entre ambos.

### 5.3 RECOLECCIÓN DATOS

La investigación se realizó con el uso de un cuestionario diseñado por la autora del trabajo de titulación y el test EAE que mide los niveles de estrés laboral en líneas de supervisión en las distintas empresas privadas aplicadas en la ciudad de Quito.

El cuestionario socio demográfico al presentarse de manera abierta arrojó información importante y con gran validez para la investigación. Se utilizó el test EAE escala G, que mide y agrupa elementos relacionados con salud, estilo de vida y también acontecimientos relacionados con lo laboral social y económico. Al ser un test psicométrico permite medir exclusivamente los datos que se necesitan y en el momento específico.

Luego de realizar los análisis estadísticos respectivos, se pudo concluir con los diferentes resultados para corroborar las hipótesis o negarlas. El test nos permitirá tener datos validados y con características cuantitativas llevándonos a información precisa dirigida a los objetivos.

El cuestionario socio demográfico fue presentado ante el tribunal al momento de la defensa del plan de tesis y fue corregido por la tutora del trabajo de titulación. EL EAE ha sido validado por sus autores e investigaciones pertinentes, este ha sido de gran importancia en estudios de estrés laboral en países como España y Perú. Para obtener el test se realizó el trámite a través de ediciones TEA que se encuentra en Barcelona España, quienes directamente se realizó el contacto para poder obtener los derechos de cada una de las 50 pruebas utilizadas en el EAE que contienen derecho de autor y no pueden ser modificadas o cambiadas a otro idioma por términos establecidos de sus autores.

Para la validez del test EAE los resultados fueron analizados con un procedimiento factorial que se divide a la escala G en dos factores: (Fernández y Robles, 2006, p. 12)

- Factor I: Hace énfasis en las situaciones propias. En los ítems (32, 34, 37, 44, etc.) agrupa los temas que tienen que ver con salud, estilo de vida, forma de ser y estar.
- Factor II: Hace referencia a aquellos acontecimientos externos como la parte laboral, social y económica; en los ítems (1, 6, 40, 41, 42, etc.).

La fiabilidad del test se ha calculado mediante índices de consistencia con procedimientos test-re test.

En la pregunta 2 se utiliza el término “jubilación” refiriéndose a desempleo, y la pregunta 3 utiliza el término “oposiciones” que significa exámenes de ingreso. Ambos ítems contienen términos españoles que luego en la misma pregunta son aclarados con sinónimos que son familiares a nuestro propio lenguaje.

Las escalas del EAE incluyen tres categorías para ser medidos (Fernández y Robles, 2006, p. 12):

- Presencia/ No presencia de los distintos acontecimientos estresantes.
- Valoración personal de la intensidad con que han dado los diferentes acontecimientos.
- Afectación en la actualidad o pasado

La confiabilidad del test fue comprobada mediante los autores Fernández Seara y Mielgo Robles quienes levantaron los respectivos índices de fiabilidad realizando un re-test con una separación de 15-30 días, revisando los resultados con la fórmula de Spearman-Brown, la muestra para la verificación de confiabilidad fue de 327 personas en donde encontraron una confiabilidad alta.

El test ha sido utilizado en varios países sobretodo en España donde fue creado el mismo. En América Latina el test ha sido una herramienta válida e importante para la investigación como en Chile, Perú, México y Argentina. En Ecuador se han realizado estudios con el mismo sobretodo en Universidades.

Los autores del test manifiestan que este puede ser aplicado en todo tipo de población, en rangos de edad entre los 18 a 85 años, tanto a hombres como mujeres; su aplicación puede ser individual o grupal según las necesidades del investigador.

El Test EAE se enfoca en la investigación y conocimiento del número de acontecimientos estresantes que se han presentado en la vida del individuo en relación a parte personal, salud y trabajo; apreciando la intensidad de estos en el presente o pasado y midiendo como afecta a las personas.

Tiene 53 ítems que buscan generalizar el tema estrés laboral. Se analiza los factores: salud, relaciones humanas, estilo de vida, asuntos laborales y económicos.

#### Interpretación puntajes test EAE

Según Fernández y Mielgo (1996, p 13):

- Si la persona respondió NO, el ítem queda anulado.
- Cuando la persona contesto SI en tiempo actual, se obtiene los valores parciales de los factores estresantes.
- Cuando la persona contesto NO en tiempo pasado, se obtiene los valores parciales de los factores estresantes.
- El total de ítems contestados SI, equivale a la presencia de estrés laboral.

- Para conocer el nivel de intensidad de los hechos actuales se suman los puntos (0, 1, 2, 3)
- Para conocer el nivel de intensidad de los hechos pasados se suman los puntos (0, 1, 2, 3)
- Se realiza una suma de la puntuación intensidad (0, 1, 2, 3) actuales y pasados, para obtener el nivel total de intensidad.
- Una vez realizada la suma se multiplica dependiendo la intensidad; si es uno queda el mismo número, es 2 se multiplica por ese nivel y si es 3 se multiplica por el mismo número.

Una vez obtenido el total de intensidad nos permite observar en la tabla de baremos en la escala G, donde se encontrará el centil correspondiente.

Se utilizaron los baremos originales de España debido que la prueba no puede ser modificada o acoplada por normas de derechos de autor del test EAE.

**Tabla 2. Baremos EAE**

<b>BAREMOS</b>		
<b>CENTIL</b>	<b>ESCALA G</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
95 a 99	106 a 123	Superior
75 a 90	77 a 97	Alto
40 a 75	43 a 77	Medio
30 a 35	36 a 40	Poco
5 a 25	19 a 33	Bajo

Tomado de (Fernández y Mielgo, 1996, p. 13)

Con relación al test EAE, cada uno de los ítems tiene tres partes divididas de la siguiente manera: Presencia (si/no), Intensidad (0-1-2-3), y Tiempo (Actual-Pasado). Para poder obtener la respectiva interpretación se procede a obtener el total de ítems que tuvieron como respuesta la palabra "SI", sin importar el

factor Tiempo. El total de la puntuación obtenida en intensidad pertenece a Tiempo.

La escala obtiene dos tipos de puntuaciones, unas son las que pertenecen a presencia de estrés en la actualidad o en el pasado, y la otra son las que muestran el nivel de intensidad de estrés experimentado. (Fernández y Mielgo, 2006, p. 8). En esta investigación nos interesa obtener el segundo tipo de resultado ya que queremos conocer el nivel de estrés en los cargos de línea de supervisión en las distintas empresas.

En el Ecuador la universidad Politécnica en Cuenca, Universidad San Francisco de Quito y Universidad Católica del Ecuador cuentan con el EAE como herramienta de investigación y para trabajos de titulación en la carrera de Psicología.

En el año 1993 en la Universidad Católica en Quito, las investigadoras Betty Acosta Y Sara Carrillo realizaron un estudio usando el EAE donde llegaron a las conclusiones de que el EAE es un instrumento con validez y confiabilidad para medir estrés laboral, se estableció que el estrés laboral no afecta de manera importante el momento que la persona se encuentra preparada para el cargo mostrando buen desempeño laboral, y por último en la parte emocional se definió que el individuo se adapta de mejor manera cuando da significado y valor a su trabajo diario. (p. 56)

En Perú (Escrura, 1999, p 214), la Universidad de Lima se realizó una investigación de 6 instrumentos con el fin de comprobar su validez y confiabilidad al momento de medir desempeño, satisfacción laboral y pluriempleo en la conducta. Los instrumentos utilizados fueron: Autoreporte de Blumenthal, Carver (cuestionario de afrontamiento), EAE, IAP (Inventario Afrontamiento Problemas), Escala de autovaloración en desempeño laboral e Inventario de satisfacción laboral.



En muchos países no se conoce al estrés como una enfermedad profesional, al contrario de Estados Unidos que se encuentran en constante mejora por el desarrollo, motivación y rendimiento de sus trabajadores. Según la Cámara de Comercio de España (2009), el estrés laboral tiene un papel secundario, hace falta tener un enfoque en los problemas específicos que provoca el estrés y como este afecta en la vida de cada una de las personas que prestan servicios en las empresas españolas.

En el 2012, la Revista "El Universal" en uno de sus artículos habla acerca de la investigación global sobre estrés laboral a la que fueron sometidas 6000 empresas. Los resultados mostraron que México se encuentra en el puesto 7 con un 46% de estrés laboral, mientras que los países que se encuentran en los primeros lugares son: China, Grecia, Taiwan, Vietnam, Reino Unido y Perú. Las causas principales en estos países son: exceso de horas laborales, frustraciones en sus objetivos, políticas rígidas de empresas, falta de días de descanso.

El análisis de los datos fue realizado con el paquete estadístico SPSS. 7.5 para Windows.

#### **5.4 PROCEDIMIENTO**

Para realizar un trabajo pulido y con datos claros, ha sido de gran importancia tener un acercamiento directo y personalizado con cada una de las personas que ha confirmado la muestra de la investigación.

El acercamiento a la muestra se programó aproximadamente en tres semanas, tomando en cuenta las ocupaciones y tiempo libre de las personas de la muestra. Es por esto que la investigación tomo un tiempo largo solamente en la aplicación del test y encuestas. La mayoría de ejecutivos prefirieron que se les visite a la hora del almuerzo y otras personas a la hora de salida, considerando que tardarían entre 15 a 20 minutos para su aplicación. Las herramientas de recolección de datos se aplicaron en los momentos donde los

ejecutivos podían estar más concentrados y en un ambiente tranquilo, con el fin de que puedan concentrarse y al momento de realizarlas obtener respuestas claras y válidas. Se demoraron alrededor de 10 a 18 minutos en completar sin complicaciones o presión alguna.

Se realizó una explicación previa de cómo deben proceder antes del cuestionario y test, dando las instrucciones necesarias y bajo un ambiente controlado. Se recolectó la totalidad de test y cuestionarios en 3 semanas y media.

### **Estudio piloto**

Se desarrolló un estudio piloto con el fin de conocer si el cuestionario y test estaban bien estructurados y entendidos en su totalidad por parte de la muestra. De esta manera se pudo resolver ciertas dudas y se hicieron ciertos cambios en el cuestionario y forma de dar instrucciones previas al test.

Se requirió de cinco personas en cargos altos, que trabajaban en distintas empresas en la ciudad de Quito. Se visitó uno por uno en sus lugares tal como se haría al momento de presentar a la muestra original.

Se les proporcionó el material lápiz, instrucciones, cuestionario sociodemográfico, ejemplar EAE de la escala G, hoja de respuestas de la misma. En total 3 hojas.

Fue importante que el ambiente donde realizaron el test y cuestionario tenga condiciones ambientales adecuadas y sin distractores para evitar resultados erróneos o fuera de la realidad.

Se procedió a dar las instrucciones previas y explicar el motivo de la investigación a cada uno de los ejecutivos. El tiempo que tomaron en realizar fue entre 10 y 15 minutos; se les pidió que ninguno se encuentre distraído o

realizando otro tipo de actividad que no fuera lo requerido para poder obtener información válida y certera.

Ya que el lenguaje del test EAE fue diseñado en España, fue necesario aclarar que existen ciertos términos que pueden llegar a confundirse pero al momento de ser leídos se pueden comprender de mejor manera. No se pudo realizar un cambio de nuestro propio lenguaje debido que los derechos de autor no permitieron darle un cambio o adaptación para nuestro país.

Luego de haber terminado el test se preguntó a cada uno de ellos si fue entendido en su totalidad y que me den su opinión o punto de vista. Los comentarios en general fue que el test estuvo bastante claro y la importancia de leer las instrucciones previo a llenar el cuadernillo para evitar confusiones.

Una de las personas manifestó que al ver el número de ítems se le hizo largo y tedioso, pero al momento de empezar a realizar el test le resultó fácil de comprender y en un corto tiempo. Otra persona que fue parte del estudio piloto comentó que hubo ciertos ítems donde las preguntas le resultaron personales pero luego recalco que al ser anónimo no tendría ningún problema en llenar todos los ítems.

## **5.5 ANÁLISIS DE DATOS**

Del cuestionario socio demográfico y test EAE se obtuvieron varios datos los cuales fueron tabulados en Excel y enfocados a los objetivos de la investigación. Para aplicar el uso de la estadística descriptiva al presente estudio cuantitativo se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

El software SPSS permitió la resolución de problemas, relación de variables, y encontrar resultados de mejor manera. Este programa fue diseñado para realizar análisis predictivos donde ofrece varias herramientas para las distintas etapas de un proceso analítico.

Durante 5 días recibí tutorías por parte de un experto en el tema SPSS. En cada una de estas tutorías se realizó un análisis extenso de cada una de las variables al momento de interrelacionarlas.

Antes de ingresar los datos al programa SPSS, se elaboraron dos hojas de cálculo en Excel, una de factores socio demográficos y otra sobre los niveles de estrés que arrojó el EAE. Fue importante ordenar los datos y codificarlos a todos de forma cuantitativa para al momento de ser exportados no tengan ningún error. De esta manera se evita que los datos sean procesados de manera errónea y obtener resultados incorrectos.

Para llegar a los resultados se utilizaron varias fórmulas estadísticas en el software SPSS:

### Distribución Chi Cuadrado

El estadístico chi-cuadrado es utilizado para conocer si existe o no una asociación entre las distintas variables. El resultado muestra la dependencia o no de las distintas variables. Las variables pueden ser tanto cuantitativas como cualitativas y pueden ser contrastadas para conocer sus probabilidades.

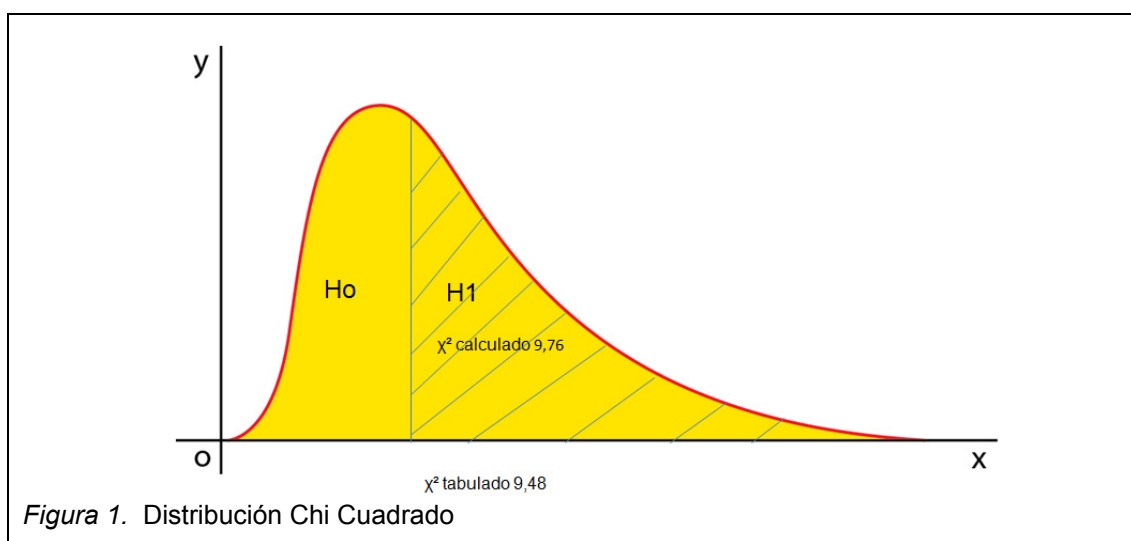


Figura 1. Distribución Chi Cuadrado

La hipótesis nula es cuando existe independencia de las variables cruzadas, filas y columnas.

La hipótesis alternativa es cuando existe la dependencia y que una relación entre las variables.

Según Mendoza 2012, cuando es menor el grado de asociación, es menor el valor de  $X^2$ ; cuando la independencia entre ellas es nula el valor de chi cuadrado es cero. Cuando  $X^2$  es mayor, mayor es la diferencia entre valores observados y teóricos. Cuando el valor estadístico  $X^2$  resulte mayor el grado de asociación entre las variables será mayor.

El Chi Cuadrado nos permite conocer que correlación existen entre cualquier tipo de variable y la establece con la relación entre niveles de estrés y factores socio demográficos con los respectivos test y cuestionario.

### **Correlación de Spearman**

El coeficiente de correlación de Spearman se define como el coeficiente de correlación de variables que han sido ordenadas y clasificadas de acuerdo a un orden establecido. Se realizaron diferentes órdenes para poder observar la correlación de cada uno y conocer en donde se obtuvo los niveles mas altos de estrés.

El proceso de correlación primero identifica que variables se desea correlacionar en este caso factores socio demográficos y niveles estrés laboral (bajo, poco, medio y alto), y luego se obtiene los datos para cada variable.

La correlación de "Spearman" se utilizó para estimar la relación lineal entre dos variables.

$$Z = \frac{\rho_s - \rho_0}{\frac{1}{\sqrt{n-1}}}$$

Z = Valor del test estadístico para las correlaciones de Spearman;

$\rho_s$  = Coeficiente de correlación de Spearman;

$\rho_0$  = Coeficiente de correlación que se busca comparar;

n-1 = Grados de libertad.

### Tabla de Contingencia.

La tabla de contingencia es una tabla de variables cruzadas A y B, se compone por filas y columnas, son valores observados que sirven para obtener valores esperados y hallar el resultado del Chi cuadrado. (Galindo, 2010, p. 345). Las tablas de contingencia registran y analizan los datos de dos o más variables, con el fin de conocer la relación entre estas.

### Escala de Likert

En la presente investigación se utilizó la escala de intensidad para la determinación de los niveles de estrés del test EAE.

**Tabla 3. Niveles estrés EAE**

No.	Li	Ls	Nivel
1	0	20	Bajo
2	21	40	Poco
3	41	60	Medio
4	61	80	Alto
5	81	100	Superior

El cuestionario socio demográfico consta de 15 ítems de los cuales cada uno tiene 5 alternativas de respuesta con la escala de Likert. Los entrevistados

respondieron solo una pregunta por lo tanto el valor máximo del cuestionario es 100 para una participación equitativa de rango de datos.

**Tabla 4. Interpretación de la correlación coeficiente Spearman**

No.	Li	Ls	Relación
1	0	0,25	Nula o escasa
2	0,26	0,50	Débil
3	0,51	0,75	Entre moderada y fuerte
4	0,76	1	Entre fuerte y perfecta

Se establecieron rangos del 1 al 4 clasificándolos como: nula o escasa, débil, moderada y fuerte y fuerte y perfecta.

## 6. RESULTADOS

Los datos de la investigación se encuentran representados en cuadros y diagramas, según cada una de las preguntas del cuestionario socio demográfico. En cada uno de los cuadros se describe según sus porcentajes y número de personas. Se realizó la aplicación de los siguientes estadísticos para poder llegar a los resultados como: Chi cuadrado, correlación de Spearman, y tabla de contingencia permitiendo conocer la relación de factores socio demográficos versus niveles de estrés en la muestra.

Como se mencionó anteriormente, las hojas de cálculo en Excel fueron previamente revisadas y codificadas para poder obtener el respectivo análisis de la investigación. Se ocuparon previamente dos hojas de cálculo que luego fueron importadas al programa SPSS, que nos facilitó los datos concretos y analizados para obtener los resultados de la investigación.

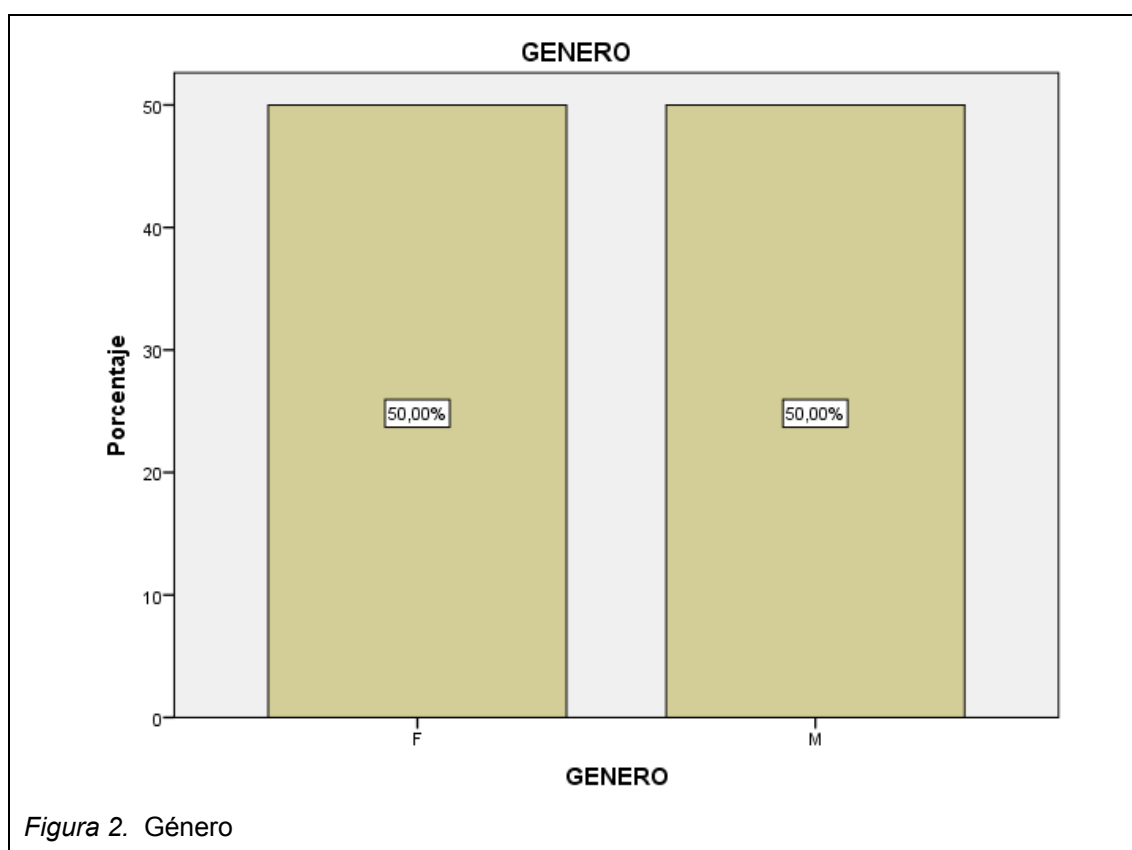
El SPSS arroja los resultados que el investigador desea seleccionar, es decir según la necesidad de la investigación y los objetivos. En este caso se presentarán las tablas que muestren resultados relevantes para la aprobación o negación de hipótesis, entonces se podrá ver las variables principales de la

investigación (género y lugar donde viven). Al obtener las tablas del SPSS, se obtiene una cantidad extensa de tablas que son importadas con los resultados, pero únicamente he utilizado aquellas importantes para el estudio y que proporcionen datos de relevancia para las hipótesis.

## 1.- Género

**Tabla 5. Género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	F	23	50,0	50,0	50,0
	M	23	50,0	50,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	



*Figura 2. Género*

En el test se tomó en cuenta el 50% de mujeres y el 50% de varones, entre los 25 y 55 años de edad, se realizó una muestra equitativa.



## 2.- Edad

Tabla 6. Grupos de edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 A 26	4	8,7	8,7	8,7
27 A 35	16	34,8	34,8	43,5
36 A 44	13	28,3	28,3	71,7
45 A 53	8	17,4	17,4	89,1
54 A 62	5	10,9	10,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

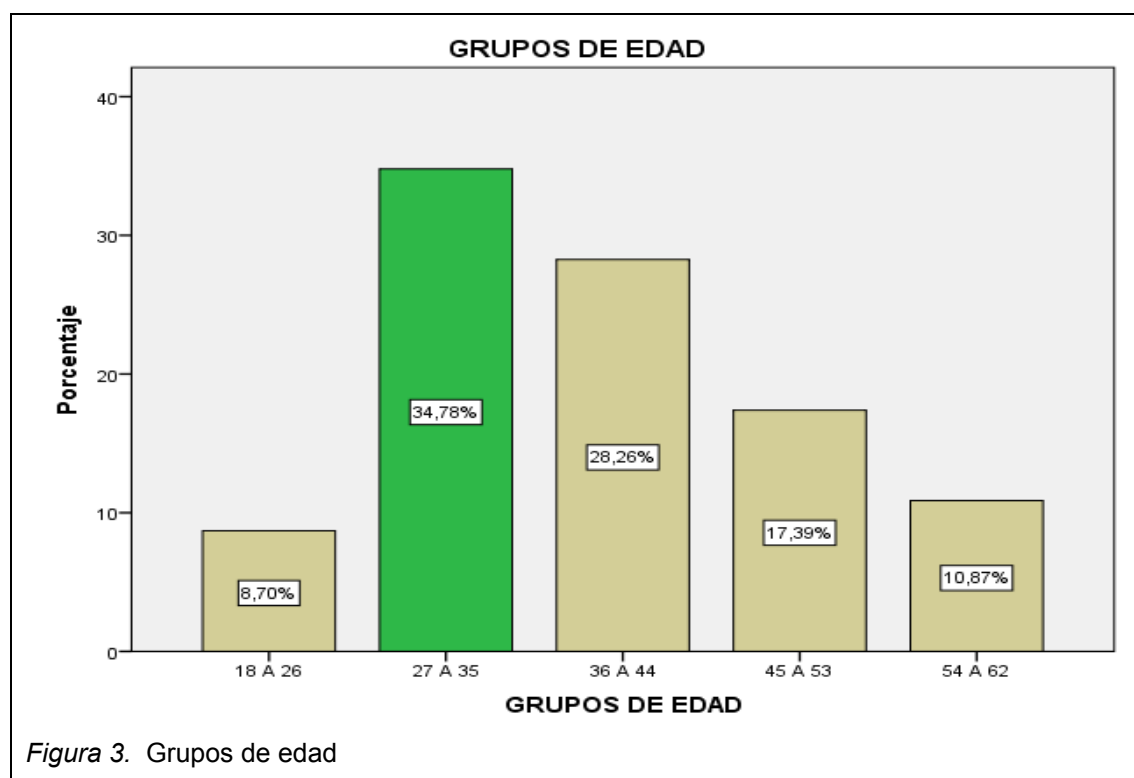


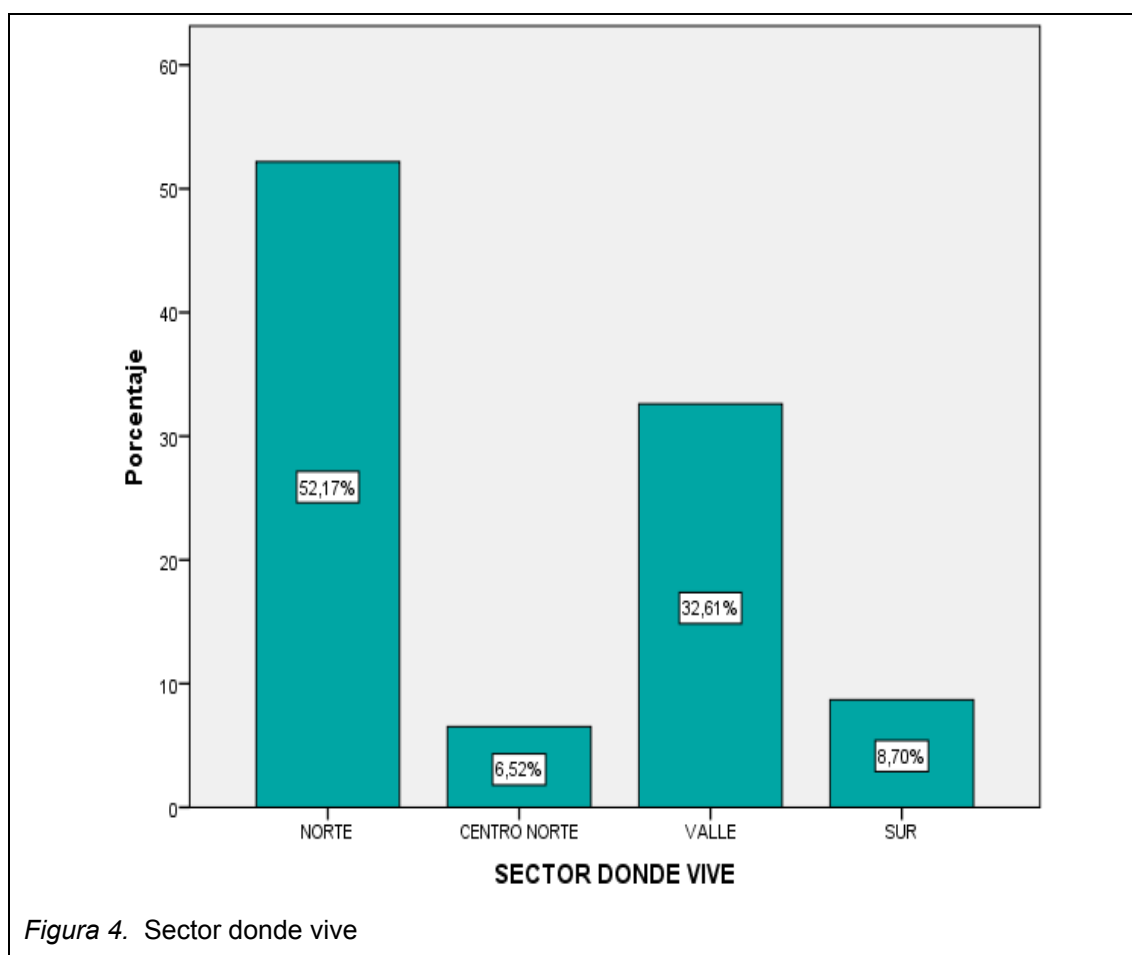
Figura 3. Grupos de edad

En esta figura se muestra las edades de la personas de la muestra. La mayor cantidad de personas analizadas sobre el estrés laboral están entre 27 a 35 años con un 34.78%.

## 3.- Sector donde vive

Tabla 7. Sector donde vive

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NORTE	24	52,2	52,2	52,2
CENTRO NORTE	3	6,5	6,5	58,7
Válido VALLE	15	32,6	32,6	91,3
SUR	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

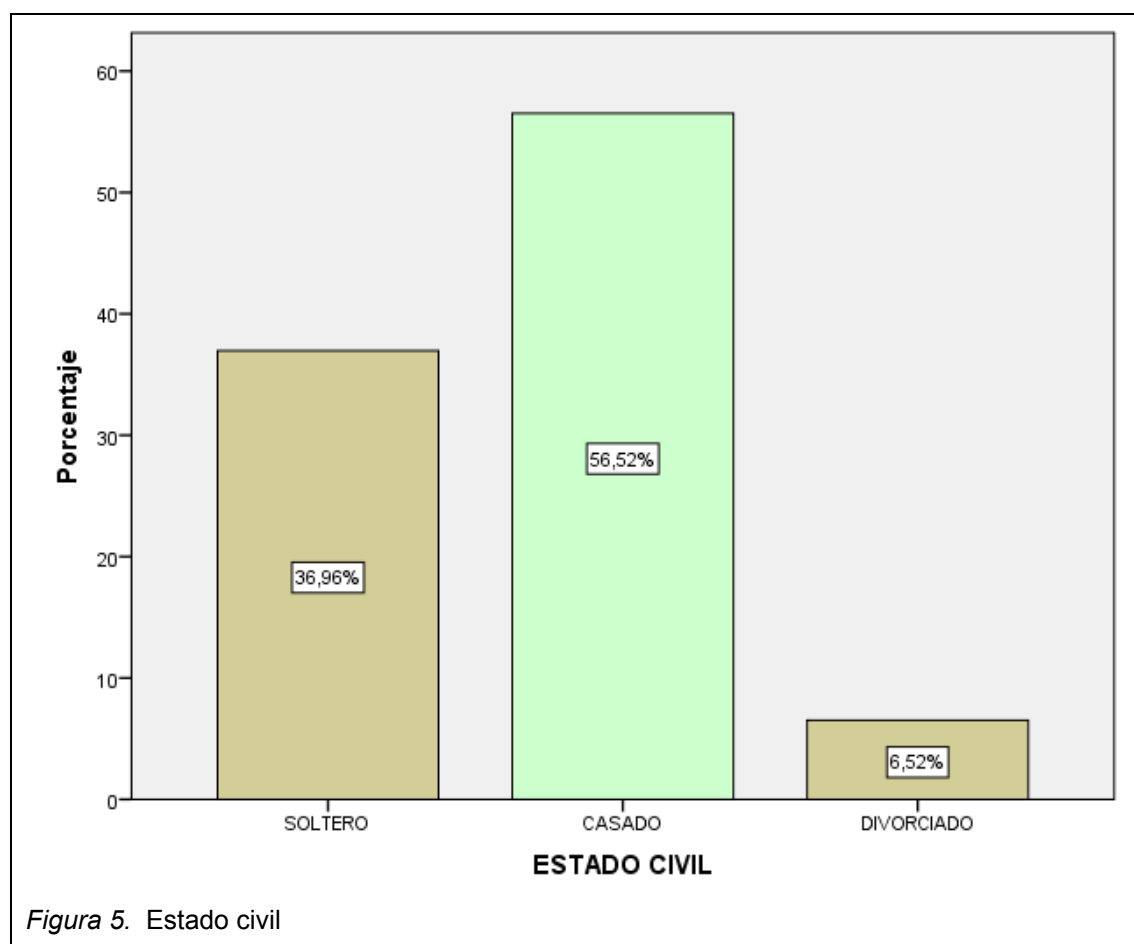


La figura se encuentra dividido en los sectores donde vive la muestra. El 52.17% viven en el sector Norte de Quito, y un 8,70% en el Sur.

## 4.- Estado civil

Tabla 8. Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SOLTERO	17	37,0	37,0	37,0
CASADO	26	56,5	56,5	93,5
DIVORCIADO	3	6,5	6,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

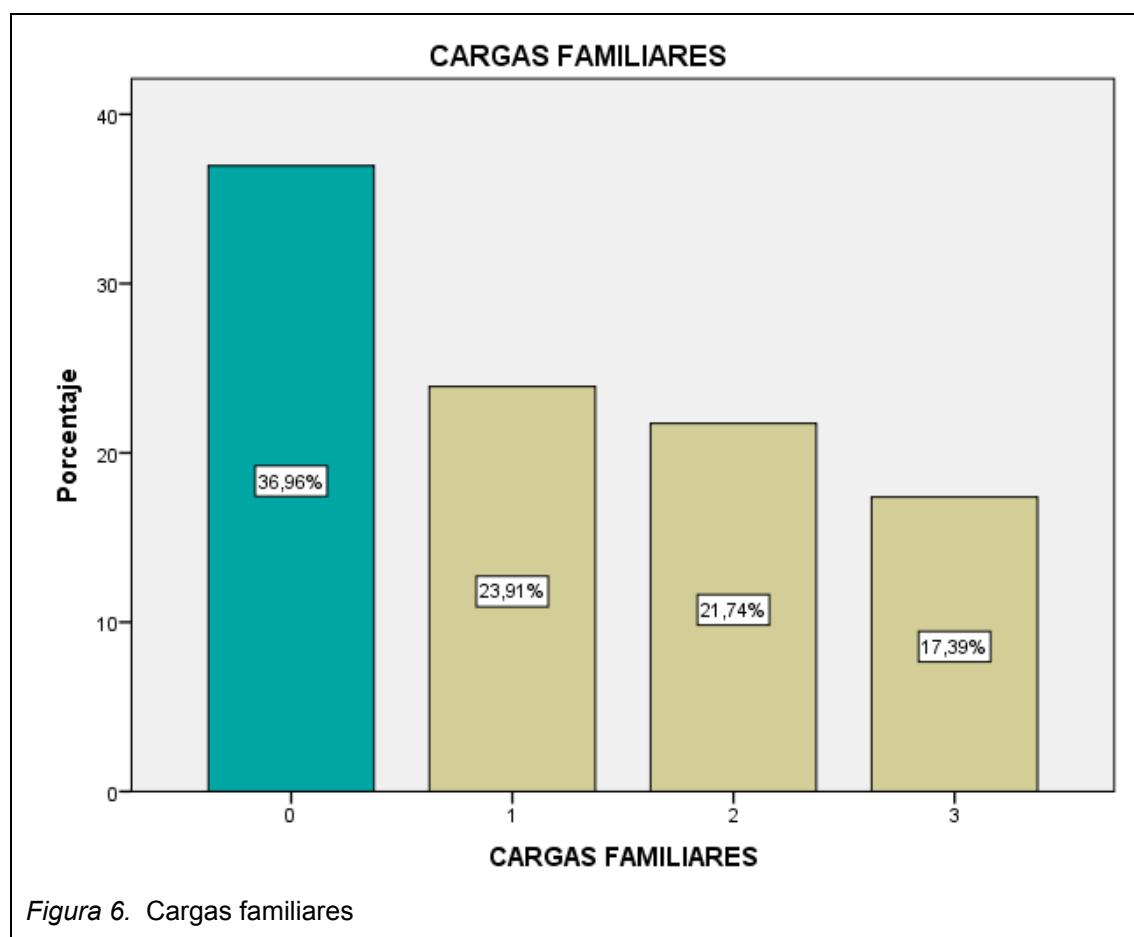


De acuerdo con esta figura el 56.52% de los entrevistados son casados mientras que la minoría son divorciados con un 6.52%.

## 5.- Cargas familiares

Tabla 9. Cargas familiares

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	17	37,0	37,0	37,0
1	11	23,9	23,9	60,9
Válido 2	10	21,7	21,7	82,6
3	8	17,4	17,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

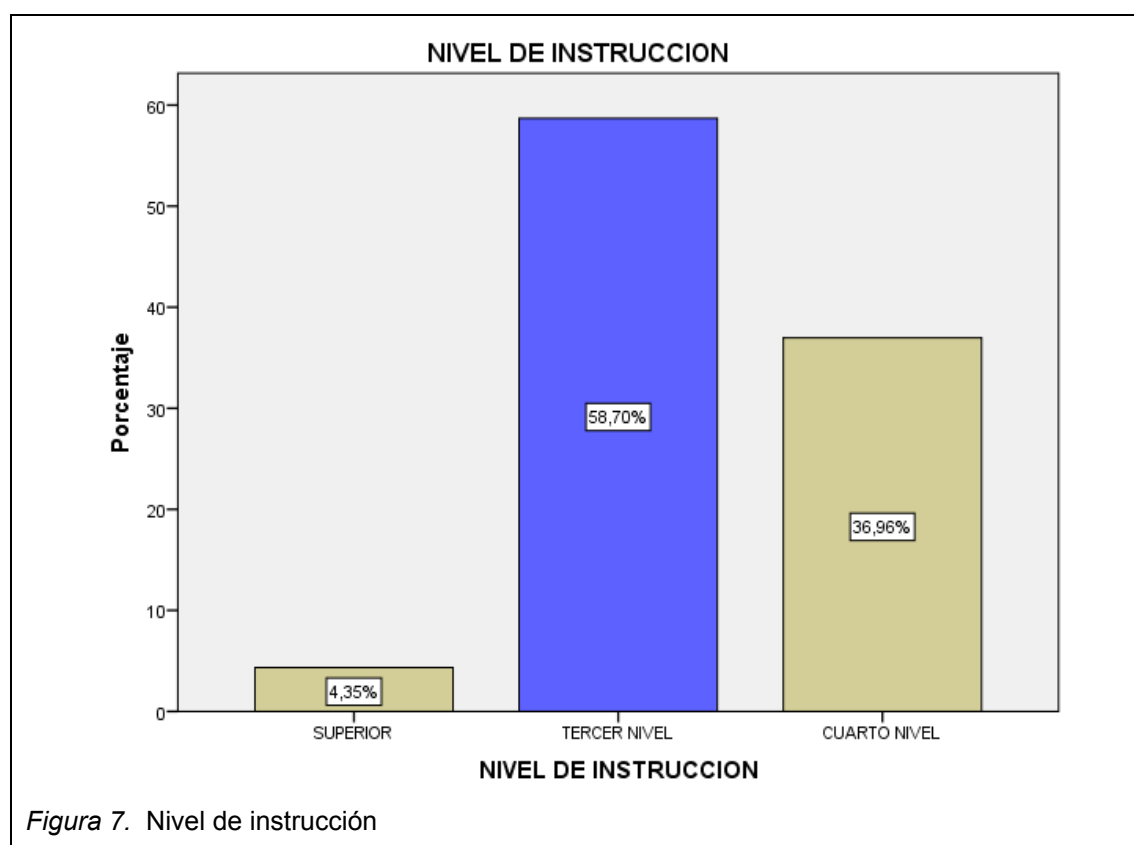


Análisis: El 36.96 % de los entrevistados no tienen cargas familiares, y la muestra que tiene más de dos cargas son un 17.39%

## 6.- Nivel de instrucción

Tabla 10. Nivel de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SUPERIOR (Tecnico)	2	4,3	4,3	4,3
Válido TERCER NIVEL	27	58,7	58,7	63,0
CUARTO NIVEL	17	37,0	37,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

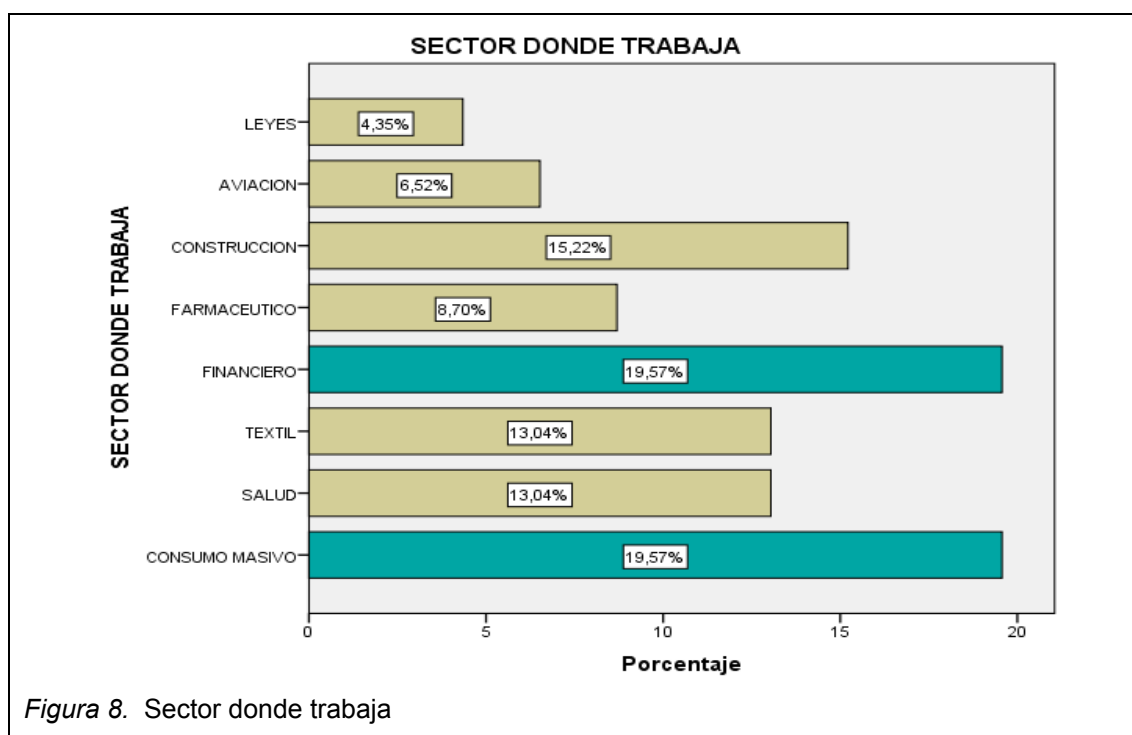


El 58.70% de los entrevistados tienen tercer nivel de instrucción, mientras que solamente un 4.35% tienen un nivel superior.

## 7.- Sector donde trabaja

Tabla 11. Sector donde trabaja

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CONSUMO MASIVO	9	19,6	19,6	19,6
SALUD	6	13,0	13,0	32,6
TEXTIL	6	13,0	13,0	45,7
FINANCIERO	9	19,6	19,6	65,2
Válido FARMACÉUTICO	4	8,7	8,7	73,9
CONSTRUCCIÓN	7	15,2	15,2	89,1
AVIACIÓN	3	6,5	6,5	95,7
LEYES	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

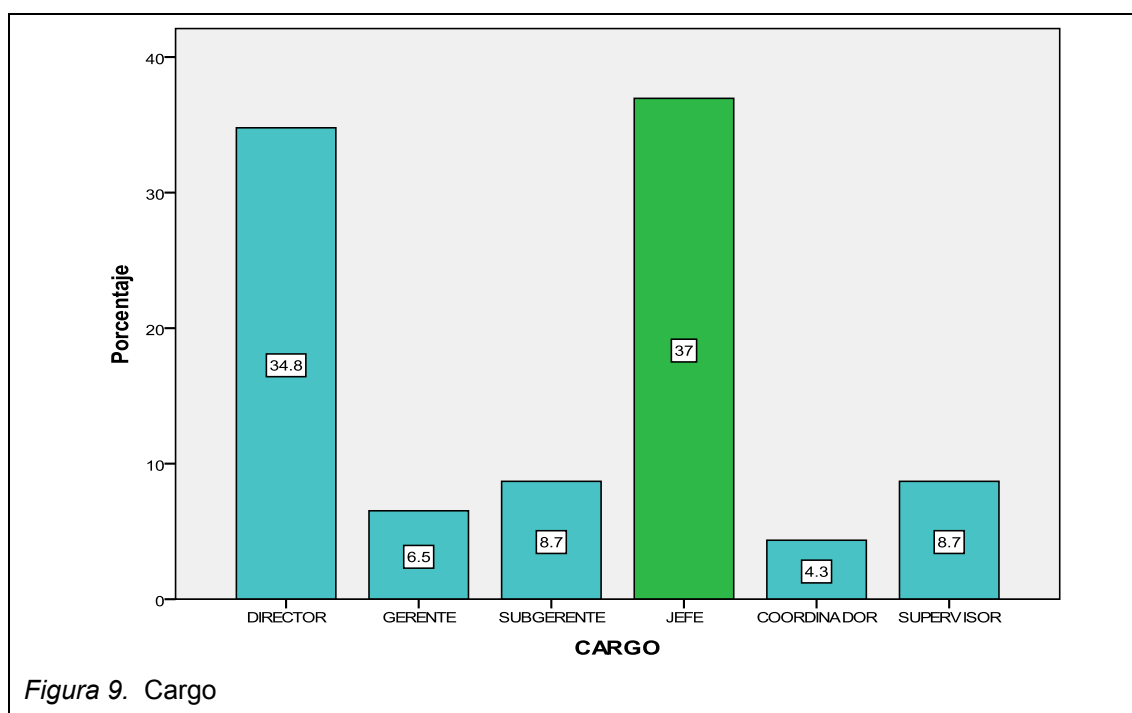


El 39% de los entrevistados trabajan consumo masivo y financiero, solamente el 4.35% de la muestra se encuentra en el sector leyes.

## 8.- Cargo

Tabla 12. Cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DIRECTOR	16	34.8	34.8	34.8
GERENTE	3	6.5	6.5	41.3
SUBGERENTE	4	8.7	8.7	50.0
Válidos JEFE	17	37.0	37.0	87.0
COORDINADOR	2	4.3	4.3	91.3
SUPERVISOR	4	8.7	8.7	100.0
Total	46	100.0	100.0	

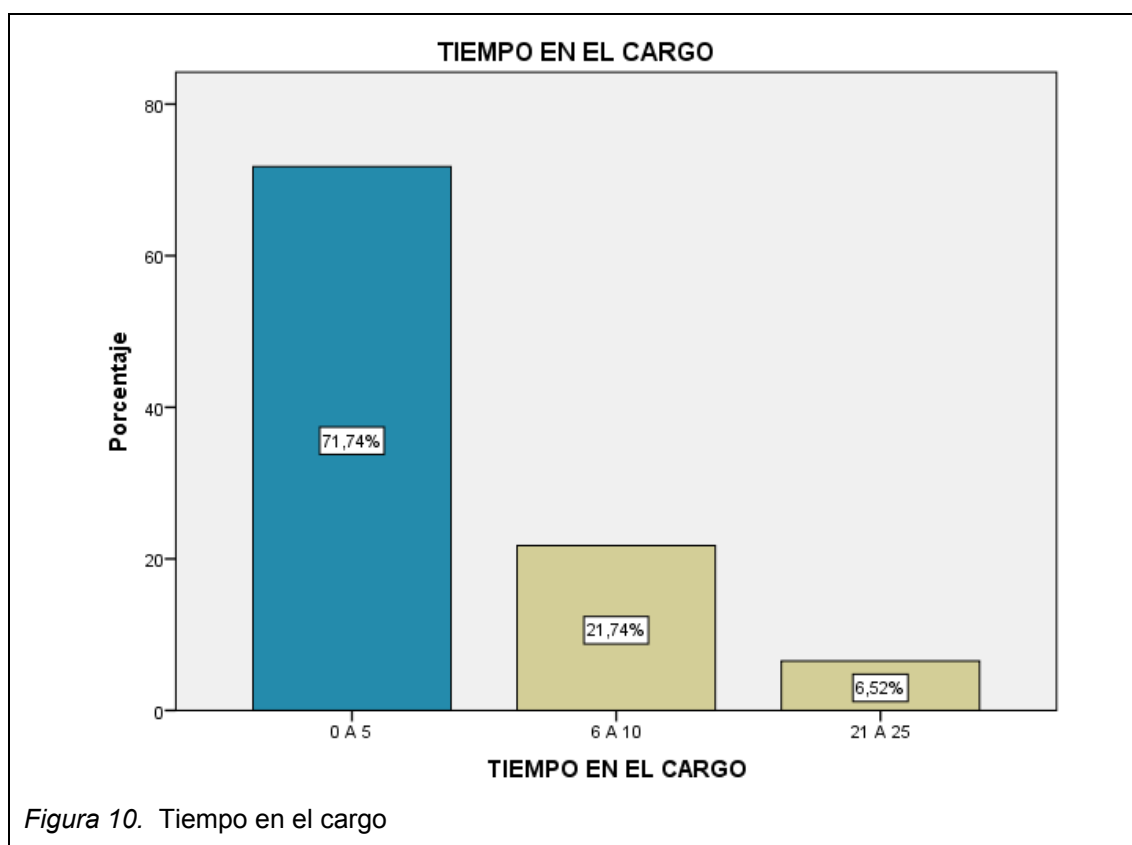


El 37% de los entrevistados son jefes, seguidos del 35% que son directores y la minoría se encuentra en el cargo de coordinador con un 4.3%. Las posiciones responden a las nominaciones establecidas por las mismas empresas.

## 9.- Tiempo en el cargo

Tabla 13. Tiempo en el cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 0 A 5	33	71,7	71,7	71,7
6 A 10	10	21,7	21,7	93,5
21 A 25	3	6,5	6,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	



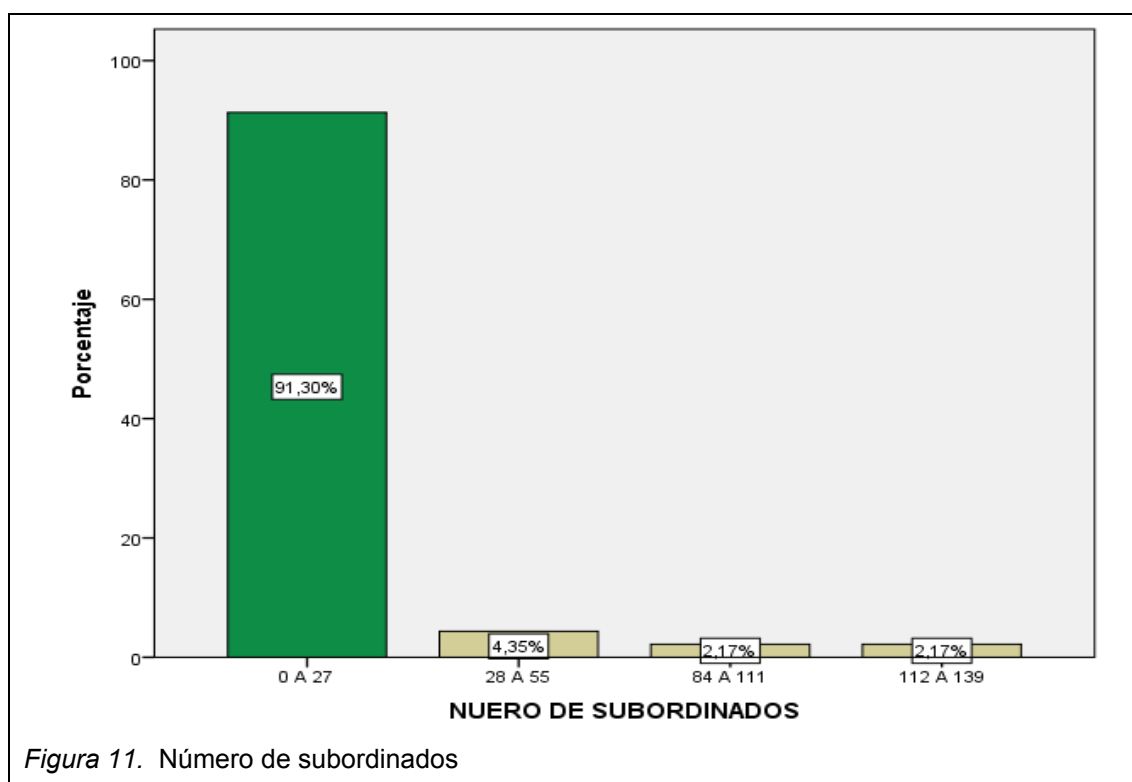
El 71.74% de los encuestados tienen hasta 5 años de trabajo, mientras que el 6.52% ha permanecido en la empresa en un rango de 21 a 25 años.



## 10.- Número de subordinados

Tabla 14. Número de subordinados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 A 27	42	91,3	91,3	91,3
28 A 55	2	4,3	4,3	95,7
Válido 84 A 111	1	2,2	2,2	97,8
112 A 139	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

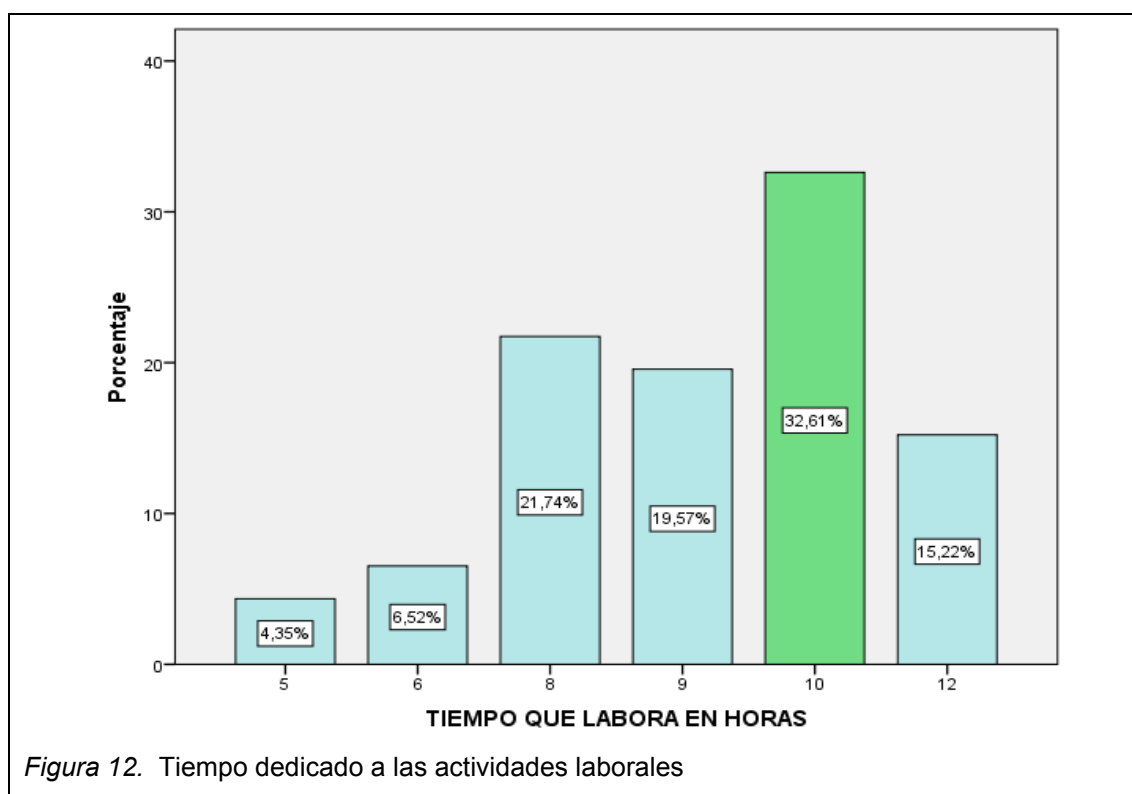


El 91.30 % de los entrevistados tienen hasta 27 subordinados y solamente el 2.17% tienen más de 112 personas a su cargo.

## 11.- Tiempo dedicado a las actividades laborales

Tabla 15. Tiempo dedicado a las actividades laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5	2	4,3	4,3	4,3
6	3	6,5	6,5	10,9
8	10	21,7	21,7	32,6
Válido 9	9	19,6	19,6	52,2
10	15	32,6	32,6	84,8
12	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

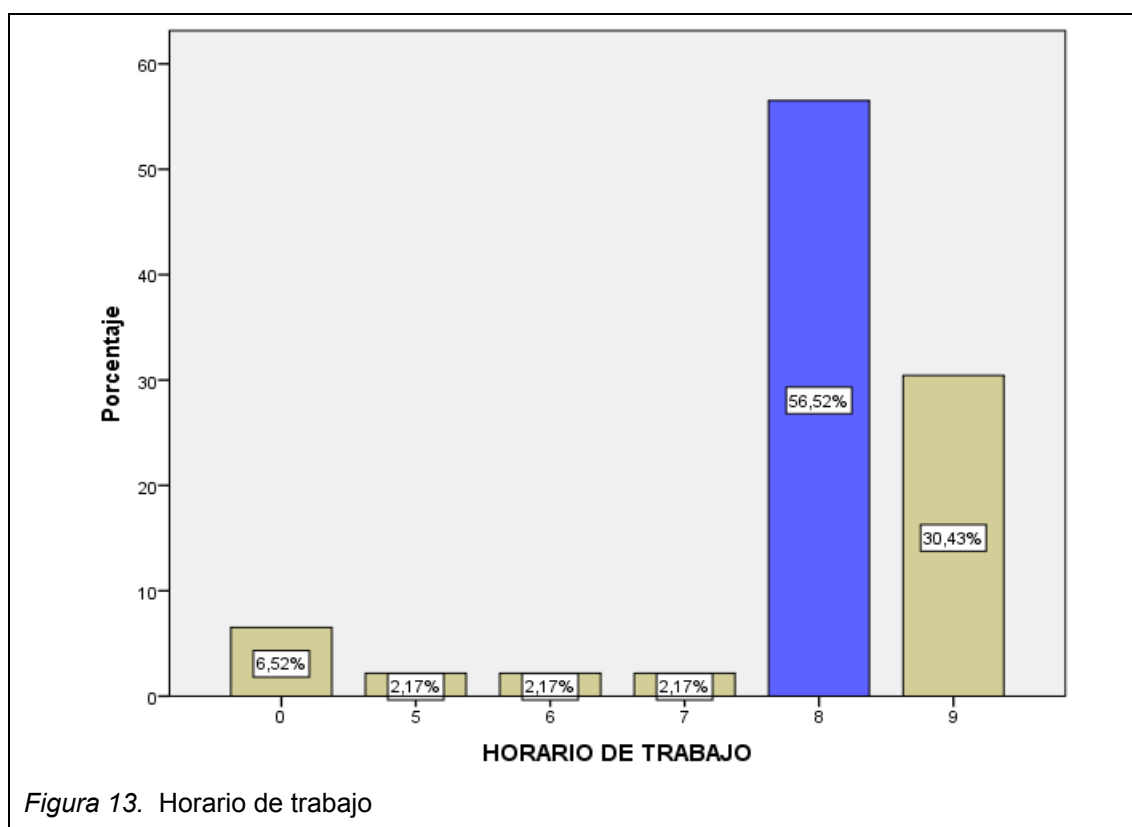


El 32.61% de los entrevistados trabajan 10 horas al día y la minoría tiene horarios flexibles de 5 horas con un porcentaje de 4.35%.

## 12.- Horario de trabajo

Tabla 16. Horario de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	3	6,5	6,5	6,5
5	1	2,2	2,2	8,7
6	1	2,2	2,2	10,9
Válido 7	1	2,2	2,2	13,0
8	26	56,5	56,5	69,6
9	14	30,4	30,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

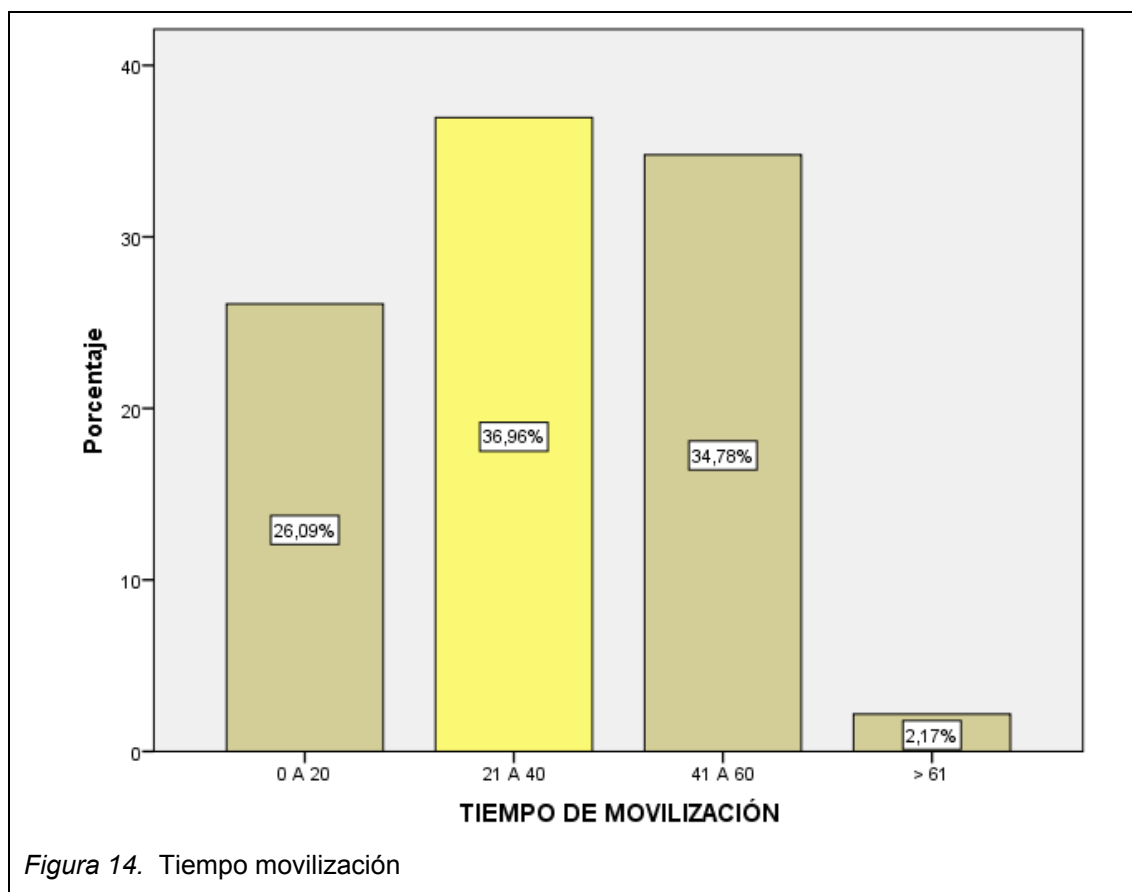


El 56.52% de los entrevistados manifestaron que tienen un horario de trabajo de 8 horas al día, mientras que un 2.17% se encuentran las personas que trabajan en 5, 6 y 7 horas de trabajo diarias.

## 13.- Tiempo movilización

Tabla 17. Tiempo movilización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 A 20	12	26,1	26,1	26,1
21 A 40	17	37,0	37,0	63,0
Válido 41 A 60	16	34,8	34,8	97,8
> 61	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

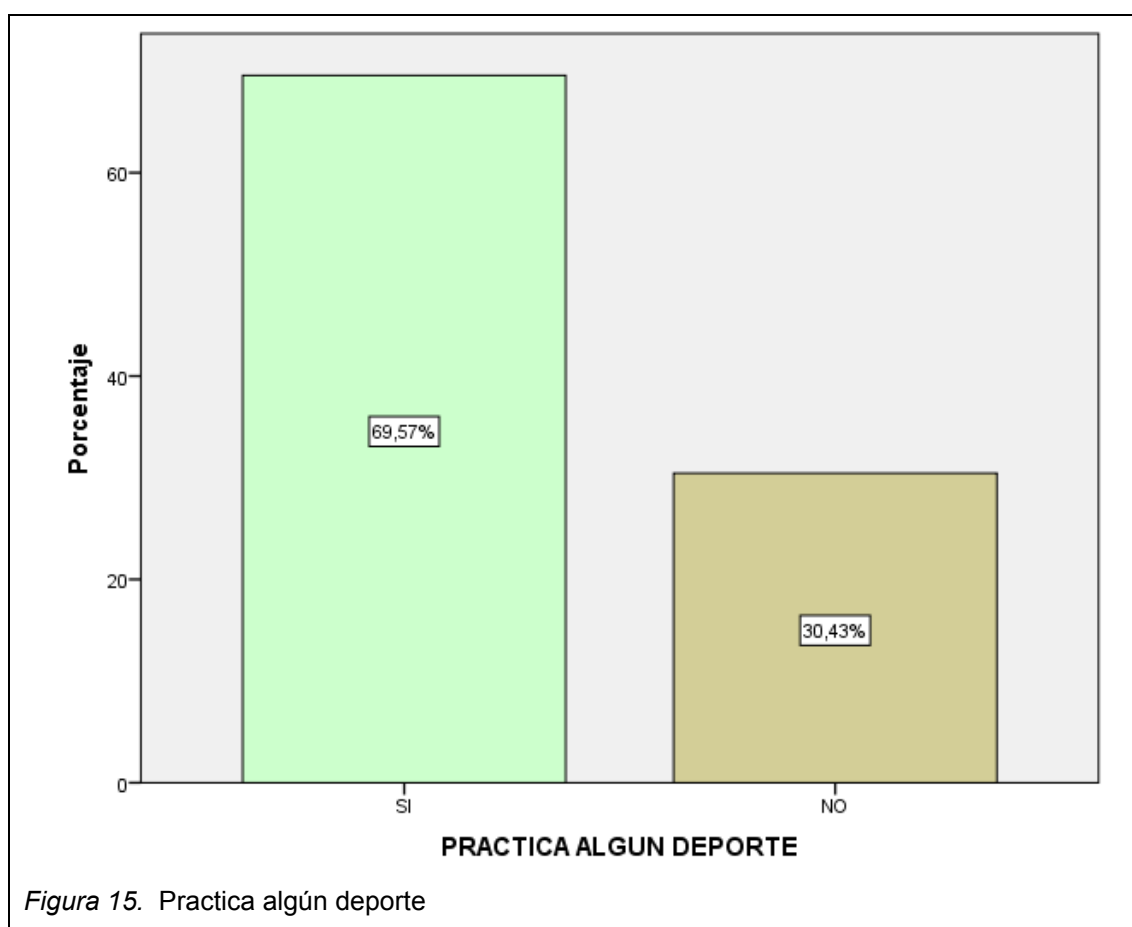


El 36.96% de los entrevistados manifestaron que el tiempo que demoran en movilizarse desde la casa y viceversa esta entre 21 y 40 minutos, y el 2.17% de la muestra tarda más de 61 minutos.

## 14.- Practica algún deporte

Tabla 18. Practica algún deporte

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	32	69,6	69,6	69,6
Válido NO	14	30,4	30,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

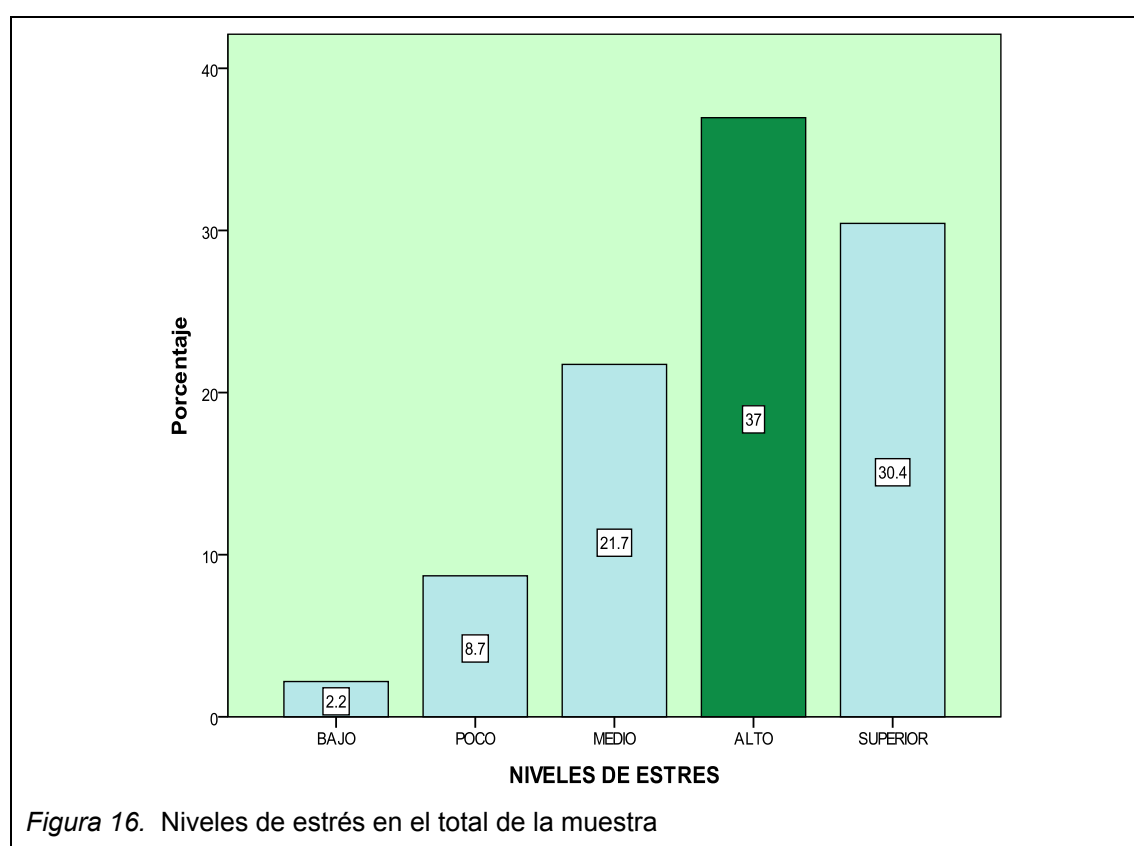


El 69.57% de los entrevistados manifestaron que si practican algún deporte, mientras que el 30.43% no practica ningún tipo de deporte.

A continuación se expondrán los contenidos de las tablas que se obtuvieron del SPSS utilizando los distintos estadísticos que nos han permitido relacionar las variables socio demográficas con niveles de estrés

**Tabla 19. Niveles de estrés en el total de la muestra**

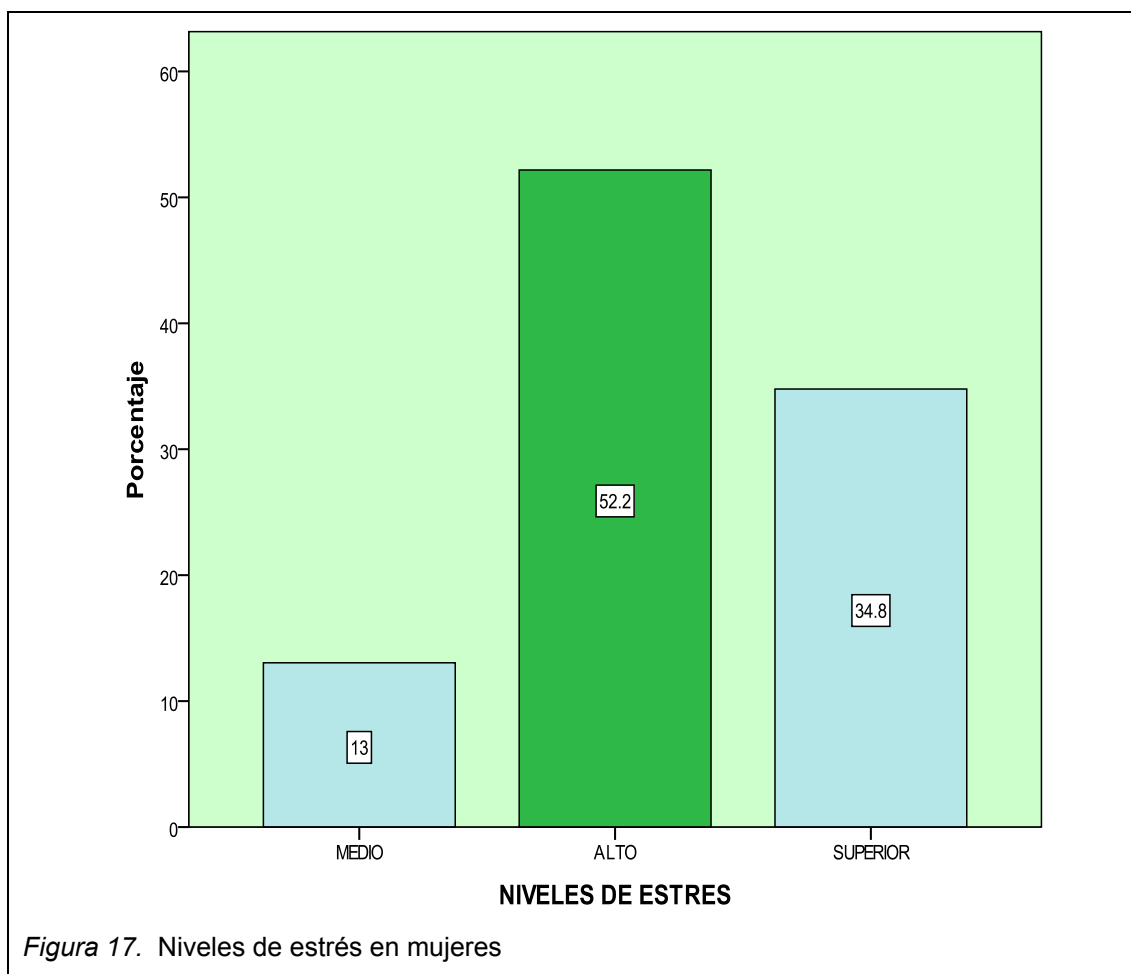
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
BAJO	1	2.2	2.2	2.2
POCO	4	8.7	8.7	10.9
MEDIO	10	21.7	21.7	32.6
ALTO	17	37.0	37.0	69.6
SUPERIOR	14	30.4	30.4	100.0
Total	46	100.0	100.0	



Observando la figura 16 podemos decir que el 37% de los entrevistados presentan estrés alto, mientras que el 2.2% está en un nivel bajo de estrés.

Tabla 20. Niveles de estrés en mujeres

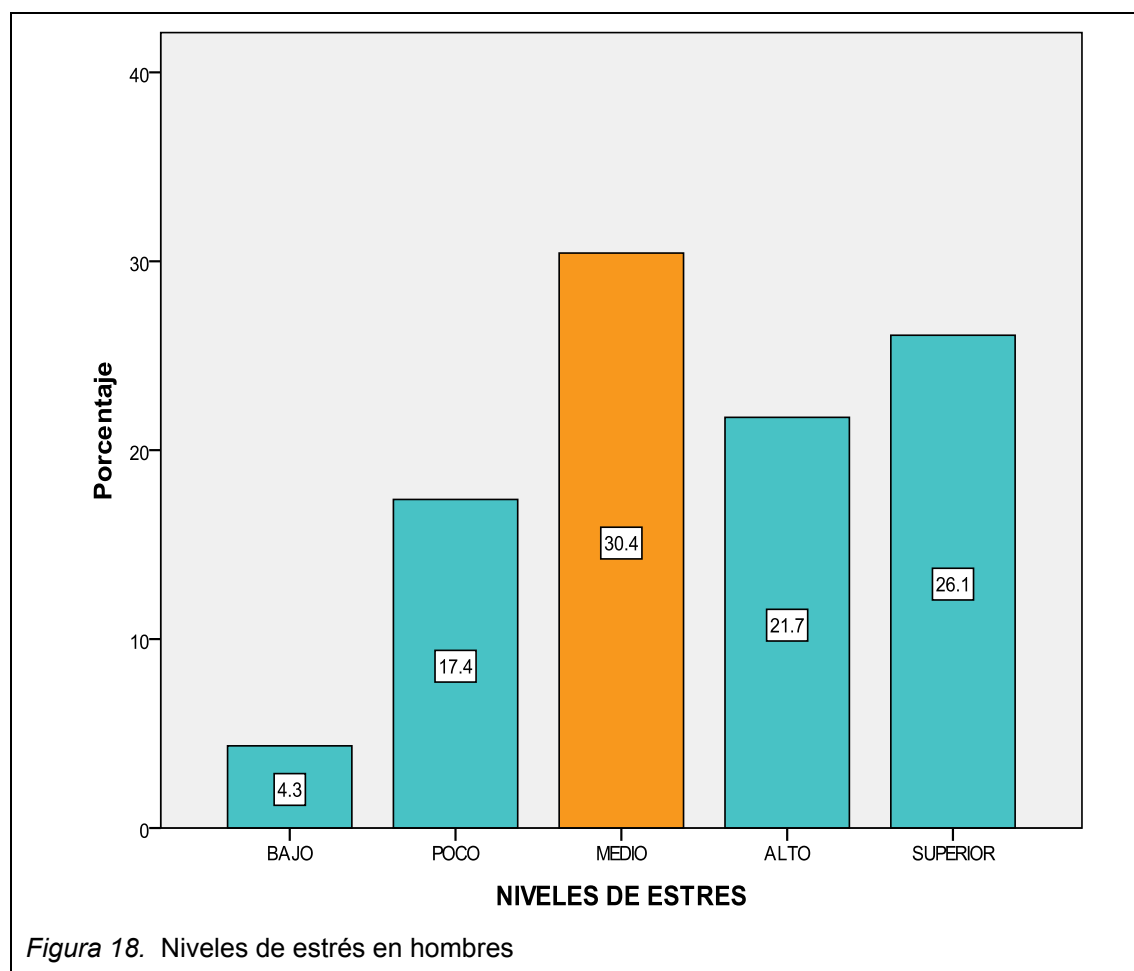
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIO	3	13.0	13.0	13.0
ALTO	12	52.2	52.2	65.2
SUPERIOR	8	34.8	34.8	100.0
Total	23	100.0	100.0	



La figura muestra que el 52% de las mujeres presentan niveles altos de estrés, seguidas del 35% que presentan niveles superiores de estrés. Ninguna presenta niveles bajos de estrés.

Tabla 21. Niveles de estrés en hombres

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	1	4.3	4.3	4.3
POCO	4	17.4	17.4	21.7
MEDIO	7	30.4	30.4	52.2
ALTO	5	21.7	21.7	73.9
SUPERIOR	6	26.1	26.1	100.0
Total	23	100.0	100.0	



El 30,4% de los hombres presentan niveles de estrés medio, seguidos por el nivel de estrés superior en un 23%, se puede observar que los hombres si presentan niveles de estrés bajo en un 4.3%.



**Tabla 22. Sector donde vive versus niveles de estrés Niveles de estrés**

			NIVELES DE ESTRÉS					Total
			BAJO	POCO	MEDIO	ALTO	SUPERIOR	
SECTOR DONDE VIVE	NORTE	Recuento	1	4	9	9	1	24
		% del total	2.2%	8.7%	19.6%	19.6%	2.2%	52.2%
	CENTRO	Recuento	0	0	0	3	0	3
		% del total	0%	0%	0%	6.5%	0%	6.5%
	VALLE	Recuento	0	0	1	4	10	15
		% del total	0%	0%	2.2%	8.7%	21.7%	32.6%
	SUR	Recuento	0	0	0	1	3	4
		% del total	0%	0%	0%	2.2%	6.5%	8.7%
	Total	Recuento	1	4	10	17	14	46
		% del total	2.2%	8.7%	21.7%	37.0%	30.4%	100.0%

Podemos observar que el sector donde vive fue analizado en relación a los niveles de estrés laboral donde se puede observar que la mayor parte de la muestra recogida se encuentran viviendo en el valle y norte de la ciudad, mientras solamente cuatro personas en el Sur. En el valle se mostraron diez personas en el nivel alto de estrés, tomando en cuenta que fueron analizadas quince personas de este sector.

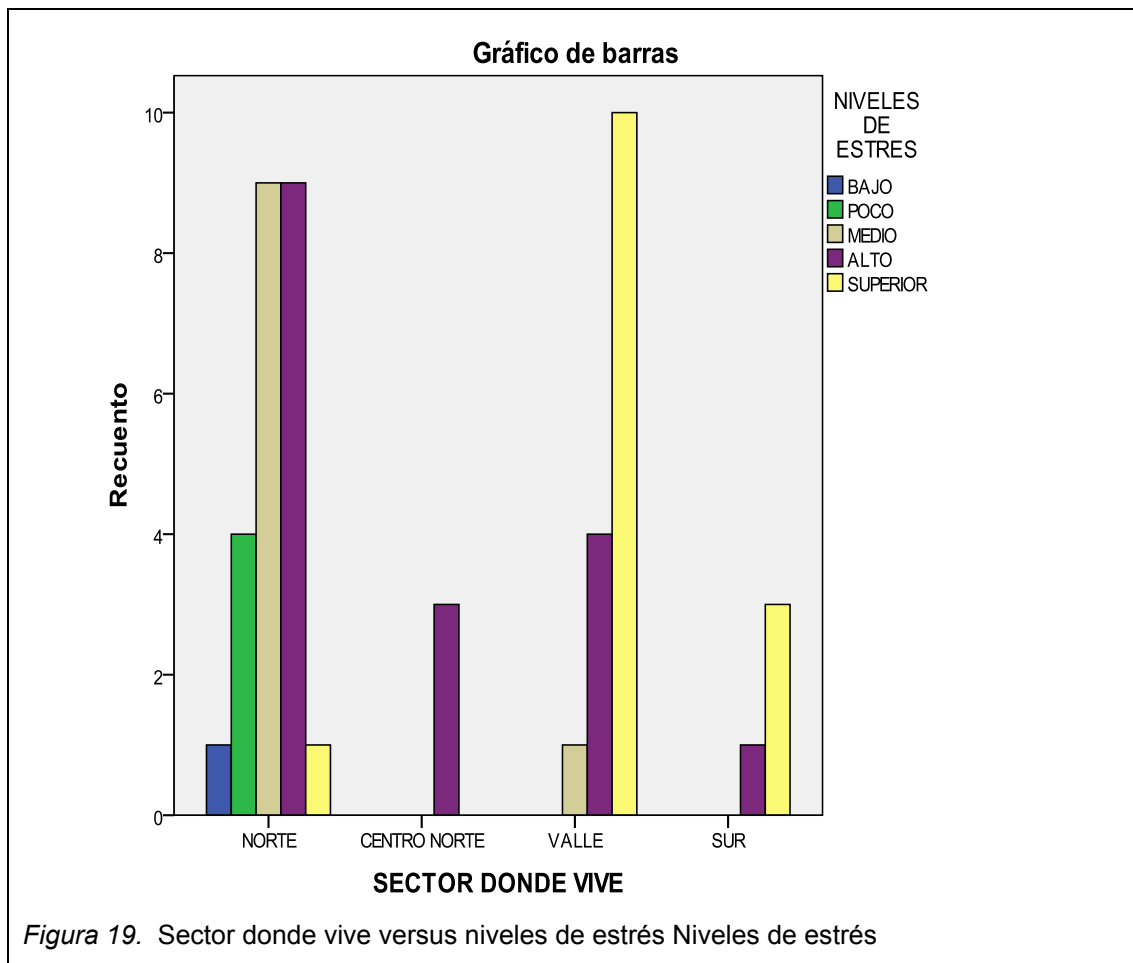


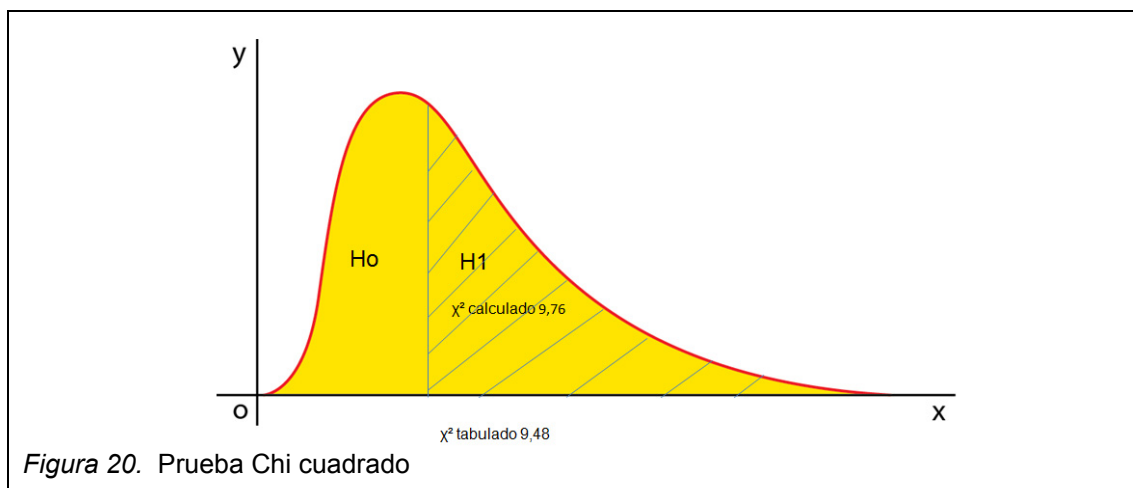
Tabla 23. Niveles de estrés versus género

		<b>GENERO</b>		<b>Total</b>
		<b>F</b>	<b>M</b>	
<b>NIVELES DE ESTRÉS</b>	<i>BAJO</i>	0	1	1
	<i>POCO</i>	0	4	4
	<i>MEDIO</i>	3	7	10
	<i>ALTO</i>	12	5	17
	<i>SUPERIOR</i>	8	6	14
<i>Total</i>		23	23	46

En la tabla podemos observar de forma detallada cuantos hombres y mujeres estuvieron en los distintos niveles de estrés, mostrando una amplia diferencia en cuanto a los niveles alto y superior por parte de las mujeres ocupando la mayoría en estos dos.

Tabla 24. Prueba Chi cuadrado

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	9.768 <sup>a</sup>	4	.045
Razón de verosimilitudes	11.834	4	.019
Asociación lineal por lineal	5.898	1	.015
N de casos válidos	46		



La significación estadística es 0,045 es menor que 0,05 podemos decir que existe diferencia significativa entre el estrés de las Mujeres con respecto a los hombres

Ho: No existe diferencia significativa entre el estrés de las mujeres con respecto a los hombres.

H1: Existe diferencia significativa entre el estrés de las mujeres con respecto a los hombres en estudio.

Tabla 25. Correlaciones entre edad, nivel de estudios, movilización, horas

		EDAD DEL ENCUESTADO	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	TIEMPO QUE LE TOMA MOVILIZARSE	TIEMPO QUE LABORA EN HORAS
EDAD DEL ENCUESTADO	Correlación de Pearson	1	.014	.204	.030
			.928	.175	.843
	N	46	46	46	46
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Correlación de Pearson	.014	1	-.077	.289
	Sig. (bilateral)	.928		.611	.052
	N	46	46	46	46
TIEMPO QUE LE TOMA MOVILIZARSE	Correlación de Pearson	.204	-.077	1	.145
	Sig. (bilateral)	.175	.611		.337
	N	46	46	46	46
TIEMPO QUE LABORA EN HORAS	Correlación de Pearson	.030	.289	.145	1
	Sig. (bilateral)	.843	.052	.337	
	N	46	46	46	46

En la tabla se puede observar las distintas correlaciones realizadas con Spearman: edad, nivel de instrucción, tiempo de movilización, tiempo en horas.

Tabla 27. Factores Socio demográficos vs. Niveles de estrés

	Li	Ls
Bajo	67	106
Poco	106	145
Medio	145	184
Alto	184	223
Superior	223	>

	GENERO	EDAD DE LOS ENTREVISTADOS	SECTOR DONDE VIVE	ESTADO CIVIL	CARGAS FAMILIARES	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	SECTOR DONDE TRABAJA	CARGO	TIEMPO EN EL CARGO	NUMERO DE SUBORDINADOS	TIEMPO QUE LABORA EN HORAS	HORARIO DE TRABAJO	TIEMPO QUE LE TOMA MOVILIZARSE	PRACTICA ALGUN DEPORTE	ESCALA DE ESTRESS	
GENERO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	.000	-.139	-.074	.214	.039	.160	-.287	-.046	.256	.061	-.141	-.260	-.094	.656
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
EDAD DEL ENCUESTADO	Correlación de Pearson	.067	.967	.432	.627	.684	.014	.043	-.427	.460	.318	.030	-.239	.204	.258	.107
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
EDAD DE LOS ENTREVISTADOS	Correlación de Pearson	.000	1	.453	.595	.656	-.002	.000	-.405	.445	.278	-.020	-.267	.175	.284	.608
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
SECTOR DONDE VIVE	Correlación de Pearson	-.139	.453	1	.330	.485	-.024	.117	.083	.067	.249	.092	.107	.623	.143	.632
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
ESTADO CIVIL	Correlación de Pearson	-.074	.595	.330	1	.624	.306	-.024	-.437	.260	.175	.057	-.049	.254	.102	.467
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
CARGAS FAMILIARES	Correlación de Pearson	.214	.656	.485	.624	1	.037	-.058	-.404	.261	.403	.178	-.044	.420	.138	.716
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
NIVEL DE INSTRUCCION	Correlación de Pearson	.039	-.002	-.024	.306	.037	1	-.133	-.197	-.365	-.035	.289	.204	-.077	-.048	.003
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
SECTOR DONDE TRABAJA	Correlación de Pearson	.160	.000	.117	-.024	-.058	-.133	1	-.086	.028	.110	-.345	-.216	.009	-.077	.133
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
CARGO	Correlación de Pearson	-.287	-.405	.083	-.437	-.404	-.197	-.086	1	-.223	-.248	-.056	.171	.181	-.039	-.127
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
TIEMPO EN EL CARGO	Correlación de Pearson	-.046	.445	.067	.260	.261	-.365	.028	-.223	1	.020	-.356	-.581	-.016	.257	.188
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
NUMERO DE SUBORDINADOS	Correlación de Pearson	.256	.278	.249	.175	.403	-.035	.110	-.248	.020	1	.064	.035	.075	-.048	.709
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
TIEMPO QUE LABORA EN HORAS	Correlación de Pearson	.061	-.020	.092	.057	.178	.289	-.345	-.056	-.356	.064	1	.692	.145	-.046	.184
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
HORARIO DE TRABAJO	Correlación de Pearson	-.141	-.267	.107	-.049	-.044	.204	-.216	.171	-.581	.035	.692	1	.282	-.309	.091
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
TIEMPO QUE LE TOMA MOVILIZARSE	Correlación de Pearson	-.260	.175	.623	.254	.420	-.077	.009	.181	-.016	.075	.145	.282	1	-.145	.588
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
PRACTICA ALGUN DEPORTE	Correlación de Pearson	-.094	.284	.143	.102	.138	-.048	-.077	-.039	.257	-.048	-.046	-.309	-.145	1	.012
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
ESCALA DE ESTRES	Correlación de Pearson	.656	.107	.632	.467	.716	.003	.133	-.127	.188	.709	.184	.091	.588	.012	1
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46

Nota: En la presente tabla se encuentran interrelacionados los factores socio demográficos con los niveles de estrés establecidos por el test EAE. Se estableció un rango de niveles de estrés que fueron codificados para proceder a la correlación. Luego de realizar el cruce de variables se pudo evidenciar que los factores socio demográficos con mayor estrés son: Genero, sector donde vive, estado civil, cargas familiares número de subordinados y tiempo movilización. Cada uno de estos obtuvo un puntaje mayor al rango mayor establecido de 223.

## 7. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el respectivo análisis de datos se llegó a las siguientes conclusiones:

La muestra presentó 67.4% de niveles entre alto y superior. Se pudo comprobar la hipótesis relacionada con el factor socio demográfico “género”. Existió una diferencia estadísticamente significativa entre hombres y mujeres en cuanto a niveles de estrés en ejecutivos de empresas privadas del sector Norte en la ciudad de Quito. Las mujeres tienen un nivel de estrés mayor que los hombres. Los hombres se encuentran entre niveles poco, bajo, medio y superior, mientras que las mujeres no ocupan los niveles bajo ni poco. Se encontró en las mujeres un 87% entre alto superior mientras que los hombres un 48%.

Según el estadístico Chi Cuadrado 0,045 es menor que 0,05 podemos decir que existe diferencia significativa entre el estrés de las mujeres con respecto a los hombres en estudio.

La segunda hipótesis relacionada con el factor socio demográfico “lugar donde vive” también fue comprobada ya que los porcentajes que se obtuvieron según el número de personas tomadas en la muestra. Por ejemplo en el sur el total fue de cuatro personas, de estas tres estuvieron en un nivel superior, y en el valle del total de quince, diez se encontraron en un nivel superior.

Según lo investigado, ambas hipótesis tanto género como lugar donde viven tienen fundamentos teóricos para haber sido comprobados e influir directamente en los niveles de estrés de los individuos, al momento de ingresar los datos en el SPSS, los resultados se comprobaron en hipótesis.

Género fue un factor relevante en la investigación, se marcó una diferencia importante entre hombres y mujeres, mientras que el lugar donde vive se pudo



observar como el Sur y el Valle fue donde se obtuvo una cantidad mayor de personas con respecto a la muestra y nivel de estrés superior.

El objetivo general de esta investigación fue relacionar las características socio demográficas y los niveles de estrés, en personas que ocupen cargos de línea de supervisión de empresas privadas del Centro-Norte en la de ciudad Quito.

Los objetivos específicos de la investigación fueron:

- Medir los niveles de estrés en personas que ocupen cargos de línea de supervisión de empresas privadas del Norte en la de ciudad Quito.
- Comparar las características socio demográficas y su impacto en los niveles de estrés de cargos de línea de supervisión. Ambos fueron alcanzados, gracias a la revisión bibliográfica y análisis estadístico de los datos.

La pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre las características socio-demográficas con el nivel de estrés laboral en cargos de línea de supervisión?

Los datos fueron analizados en base a los objetivos de la investigación donde el resultado fue que los niveles de estrés laboral inciden más en las mujeres que en los hombres al igual que el lugar donde viven, este resultado ha sido respaldado por la revisión bibliográfica realizada por la autora de la investigación. A demás se pudo determinar que las variables sector donde vive, estado civil, cargas familiares, número subordinados y tiempo movilización obtuvieron niveles altos de estrés e incidieron en la muestra. Estas variables incidieron en la muestra como se pudo evidenciar en la revisión bibliográfica debido a que las personas casadas tienen más estrés por cargas familiares responsabilidades económicas y personales tanto como su familia como para ellos mismos, de igual manera en la parte laboral aquellos que tienen más

subordinados son las personas con mayor responsabilidad que cargar y por ende estrés. Finalmente el tiempo de movilización se presenta como variable significativa al momento de moverse del trabajo a casa y viceversa por cuestiones de tráfico y distancia en la muestra.

Este resultado no debe ser generalizado, es decir si esta misma investigación se realiza en otra ciudad del país o en empresas públicas, existe una probabilidad que los resultados sean diferentes.

Las variables socio demográficas fueron analizadas de la misma manera, mostrando una diferencia en género donde las mujeres son más vulnerables a presentarlo en altos niveles que los hombres. Al momento de realizar la correlación de lugar donde vive versus estrés, se pudo observar que el total de las quince personas obtenidas del Valle diez de estas se encontraban en un nivel superior de estrés, seguidas por el Sur donde del total de cuatro personas tres se encontraban en un nivel superior de estrés.

Con respecto a los otros factores demográficos edad, nivel de instrucción, sector donde trabaja, cargo, tiempo en el cargo, horario de trabajo, y deporte no mostraron niveles de estrés significativos en la muestra.

En cuanto a la investigación, se realizó una extensa revisión bibliográfica de países de América Latina, Europa y también estudios en Estados Unidos.

Las personas de la muestra mostraron la total colaboración y disposición al momento de realizar el test EAE y cuestionario socio demográfico. No hubo ningún inconveniente en cuanto al recurso humano, sin embargo en cuestión al test EAE no había disponibles en la principal distribuidora librería Studium, y se procedió a realizar el pedido directamente a España en TEA Ediciones. En cuestión a bibliografía y textos se pudo encontrar una amplia variedad de información, de la cual se pudo extraer datos relevantes para esta investigación.

La mayoría de personas que se encuentran en cargos de línea de supervisión padecen de estrés ya sea en un nivel mínimo o alto, pero han pasado por distintas situaciones sobretodo en la parte laboral. Al ser el estrés tan frecuente en la vida del ser humano se debe aprender a manejarlo de la mejor manera para que no llegue a afectar de manera grave tanto en la salud física como en la mental.

Lazarus y Folkman (1984, p. 164) establecen relación entre estrés y afrontamiento. Hablan que el estrés tiene dos distintas repuestas una la conducta “respondiente” que es la que percibe el daño y analiza las posibles demandas junto con la reacción y alteración emocional y la otra es la conducta “adaptativa” en la cual se hace frente a los propios recursos y acción para el cambio. El afrontamiento es la respuesta adaptativa al estrés, los autores Lazarus y Forman en 1984 lo describen como los actos cognitivos y comportamentales que cambian según la situación y se adaptan para manejar las distintas demandas externas o internas de los recursos de cada persona. Hay que tomar en cuenta que en el afrontamiento no siempre se elimina la amenaza pero si se la maneja o reduce hasta cierto punto.

Los autores Lazaurs y Folkman (1984, p. 167) distinguen dios tipos de afrontamiento:

1. El que se encuentra centrado en el problema o necesidad donde se trata de solucionar y realizar una acción para eliminar.
2. Está centrado a la emoción de la persona ante la situación que le causa estrés, para poder cambiar el modo de sobrellevar tal situación.

En términos generales el concepto de afrontamiento hace referencia tanto a los esfuerzos cognitivos como conductuales que lleva acabo el individuo para hacer frente al estrés. (Sandín, 2003, p. 150) La palabra afrontamiento se refiere al momento en que la persona realiza esfuerzos del tipo cognitivo para

manejar las demandas externas o internas que pueden llegar a ser determinantes para el individuo.

## **7.1 RECOMENDACIONES**

Las estrategias que deben realizar las organizaciones son esenciales para la prevención de estrés laboral, estas pueden variar en la estructura de la organización, comunicación, formación de los ejecutivos, proceso de las diferentes tomas de decisiones, el ambiente, actividades entre otros. Guerrero y Vicente (2001, p. 64) hablan acerca de la importancia de aumentar la competencia entre los colaboradores para que les permita desarrollarse y mejorar su trabajo diario, esto puede llegar a convertirse en una estrategia recomendada. También se habla de la importancia de los planes de formación en los colaboradores de las empresas para poder mejorar sus tareas y orientación en cuanto a situaciones de crisis posibles de cada cargo.

Fernández y Garrido (2001, p. 167) comentan acerca de los planes de carrera como parte fundamental de la prevención de estrés laboral, tomando en cuenta que esta permitirá una reducción de los efectos de estrés y fuente importante de motivación para los individuos. Los planes de carrera crean un compromiso interno con la persona hacia su cargo, haciéndoles sentir motivados y con una meta a seguir para su propio desarrollo.

Se recomienda que las empresas hagan un análisis más profundo de sus colaboradores en cuanto a estrés laboral y la exposición al mismo no solamente fijándose en horarios y carga laboral sino también en una correcta planificación preventiva de posibles casos que conlleven a estrés.

Otros autores como (Peiró, 2003, p. 15) manifiestan que las evaluaciones y retroalimentaciones son estrategias preventivas efectivas que permiten ayudar a la persona a formar sus destrezas y mejorar su desempeño en cuanto a tareas y habilidades tanto grupales como individuales. Es importante tomar en cuenta que mientras más tomas en cuenta a los colaboradores, compartes

información y brindas un desarrollo profesional estos se sentirán más comprometidos con sus tareas y la organización en sí.

Los problemas y crisis en el ámbito organizacional son muy frecuentes es por eso la necesidad de que las empresas siempre actúen con inteligencia y eficacia para mostrar pronta ayuda a sus colaboradores. Se recomienda que las empresas creen procedimientos, seguimiento y mediación en caso de conflictos para poder sobrellevar todo tipo de situación y estar preparados.

El rol del psicólogo organizacional para prevenir el estrés es dar paso a los planes preventivos mencionados anteriormente, en cuanto al género crear una cultura de igualdad que permita que hombres y mujeres tenga las mismas actividades y sean considerados por igual al momento de la toma de decisiones. Con respecto al lugar donde viven fomentar respeto y valores para un mejor manejo de relaciones, establecer beneficios como transporte seguro y bonificaciones de desarrollo y crecimiento.

La necesidad de analizar la relación entre factores socio demográficos y estrés viene por el interes de conocer la realidad de nuestra muestra y saber que hacer al respecto en las empresas. No toda organización se encuentra abierta a nuevos cambios o al trabajo de planes para prevención, se necesita insistir y mostrar datos reales que permitan entender la gravedad del asunto y actuar de inmediato para evitar pérdida de gente valiosa e incluso pérdidas económicas para la organización.

Actualmente no existen medidas específicas que hagan frente al estrés en los profesionales razón por la cual se ha realizado este estudio el cual estará abierto a las organizaciones para poder conocer de forma más cercana lo que está sucediendo y el efecto que causa en la producción de las empresas no solo económica sino de fondo.

Las empresas que hagan frente al estrés en los trabajadores son aquellas que probablemente posean mayor éxito y desarrollo en un futuro mejorando no solamente sus habilidades sino de forma global en la producción de la organización. (Organizacional Internacional del Trabajo, 2008)

## REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2013). *Los distintos tipos de estrés*. Recuperado de: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>.
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana Salud Pública*. 38 (4). 325- 335. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662012000400004&lng=es&nrm](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000400004&lng=es&nrm).
- Cuevas, M. y García. A. (2012). *Las Tres Perspectivas Psicológicas del Estrés Laboral*. Recuperado de: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1514-68712012000200005&es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712012000200005&es).
- Fernández, J., Greco, A. y Alcover, C. (2008). Acerca de las relaciones entre factores socio demográficos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 24(3). 417-439. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n3/v24n3a08.pdf>
- Fernández-Garrido J. (2001). *Programas de intervención en el desarrollo de la carrera laboral*. *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Galindo, E. (2010). *Estadística Métodos y Aplicaciones para Administración e Ingeniería*. Quito, Ecuador: ProCiencia.
- González, C., Villatoro, J., Medina, M., Juárez, F., Carreño, S., Berezon, S. y Rojas, E. (1997). Indicadores sociodemográficos de riesgo de estrés psicosocial en los estudiantes de educación media y superior en la república mexicana. *Revista Salud Mental*. 20(4). 1-7 Recuperado de: <http://www.uade.inpsiquiatria.edu.mx/Articulos/1997/Indicadores20sociodemograficosde20riesgo20de20estres20psicosocial20en20est.1997.pdf>
- González, M. (2006). *Habilidades Directivas. Manejo del estrés*. Málaga, España: Antequera. Recuperado de: [http://books.google.com.ec/books?id=IWxbtjdHwZwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=IWxbtjdHwZwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Guerrero, E. y Vicente, F. (2001). *Síndrome de "Burnout" o Desgaste Profesional y Afrontamiento del Estrés en el Profesorado*. Universidad de Extremadura.
- Guic, S., Bilbao, R. & Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile*. 130(10). 1101-1112. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-9887200200100000](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-9887200200100000).

- Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción: manejo e implicaciones*. México D.F., México: Ediciones Paidós Iberica, S.A
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Procesos cognitivos y estres*. Barcelona, España: Martinez Roca.
- Lima, G., Aldana, L., Casanova, P., Casanova, C. y García, E. (2003). Influencia de estrés ocupacional en el proceso salud- enfermedad. *Revista Cubana Médica*. 32(2). Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S013865572003000200011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S013865572003000200011&lng=es)
- Mendoza, M. (2012). *Análisis del estadístico chi-cuadrado. Estadística aplicada con SPSS*. Módulo I. Recuperado el 12 de noviembre de 2012, de <http://www.emagister.com/curso-estadistica-aplicada-spss-modulo/analisis-estadistico-chi-cuadrado>
- Ministerio de Salud Colombia. (2011). *Factores socio demográficos*. Recuperado de: [http://www.onsm.gov.co/index.php?option=com\\_k2&view=item&layout=item&id=14&Itemid=200](http://www.onsm.gov.co/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=14&Itemid=200)
- Peiro, J. (2001). *El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva*. Recuperado de: [www.es/contenidos/documentacion/textosonline/revl](http://www.es/contenidos/documentacion/textosonline/revl).
- Pineda, E. y Alvarado, E. (2008). *Metodología de la investigación*. (3 ed.). Washington, EE.UU.: Organización Panamericana de la Salud.
- Ramirez, T., Aubeterre, D. y Álvarez, D. (2010). Dimensiones asociadas al estrés laboral de los maestros Venezolanos. *Investigación y Postgrado*. 25 (1). Recuperado de: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-00872010000100003&lng=es&nrm](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872010000100003&lng=es&nrm).
- Ramos, J. (2001). *Estrés en el trabajo Revista latinoamericana de la salud en el trabajo*. México. Vol. 1. (2)
- Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad*. 57(1). 72-88. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500006&lng=es&nrm](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006&lng=es&nrm).
- Rout, U. y Rout J. (2002). *Stress Management For Primary Health Professionals*. Londres, Inglaterra: Kluwer Academic Publishers.
- Sánchez, L., Simoes, M. y Brito, J. (2008). Trabajo y salud mental: Caso supervisores de una locación petrolera. *Salud de los Trabajadores*. Maracay (1). Recuperado de: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01382008000100005es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382008000100005es).



Trucco, B., Valenzuela, A., y Trucco, M. (1999). Estrés ocupacional en personal de salud. *Revista médica de Chile*. 127(12), 1453-1461. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98871999001200006es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98871999001200006es).

## **ANEXOS**

# ANEXO 1. Autorización por escrito para el uso test EAE

The screenshot shows an email client interface with the following elements:

- Header:** Search bar with "eae", user profile "alalama@udlanet.ec", and a notification: "Haz clic aquí si quieres habilitar las notificaciones de escritorio para Correo de Universidad de Las Américas. Más información Ocultar".
- Left Sidebar:** "Correo" menu, "REDACTAR" button, and a list of folders: "Recibidos (59)", "Destacados", "Importantes", "Enviados", "Borradores", "Notes", "Más". A search bar "Buscar contactos..." is also present.
- Email Content:**
  - From:** ANDREA LALAMA <alalama@udlanet.ec> para madrid, soporte, Pablo, Gladys
  - Date:** 27 feb. 2015
  - Subject:** Quito, Febrero 27 del 2015.
  - Body:**

Estimados:

Les saluda Andrea Lalama, estudiante de la Universidad de las Américas de la ciudad de Quito-Ecuador. Actualmente me encuentro realizando mi trabajo de investigación, previo a obtener el título de Psicóloga Organizacional. El tema de Tesis es "Relación entre características socio-demográficas con el nivel de estrés laboral, en cargos de línea de supervisión en personal de empresas privadas del Centro-Norte de Quito."

Para realizar la investigación en referencia, la herramienta principal de aplicación es el **EAE**, Test de Estrés Laboral, investigación que debo entregarla en 2 meses, por consiguiente, de manera urgente debo aplicar dicha herramienta a una muestra de 50 personas, y luego proceder con el respectivo trabajo de tabulación de datos y análisis de resultados, actividad que demandaría 60 días aproximadamente.

La librería Studium en la ciudad de Quito, distribuidora oficial de los instrumentos de evaluación de TEA EDICIONES, ha manifestado que la adquisición del test mencionado, tardaría entre uno a dos meses, tiempo en el que ya no podría cumplir con el plazo establecido por la Universidad para la entrega de la tesis, trayendo como consecuencia que no pueda obtener mi título profesional.

Por lo expuesto, solicito cordialmente se sirvan autorizar la aplicación a la muestra de la herramienta **EAE**, mediante el fotocopiado de un TEST original físico **EAE**, para lo cual me comprometo que una vez obtenidos los resultados compartiría con ustedes dicha información.

Este correo lo estoy copiando al Coordinador de Psicología Organizacional, Directivo de la Universidad que coordina el desarrollo de los trabajos de titulación y que tiene conocimiento de esta situación.

Agradezco su tiempo y comprensión y deseo expresarles de antemano mi agradecimiento, por cuanto para mi es primordial obtener mi título profesional, por lo que requiero avanzar en el trabajo de investigación con la aplicación de una de sus importantes herramientas.

Espero su pronta respuesta.

Saludos Cordiales,

Andrea Lalama.
- Right Sidebar:** Profile of "M.ª Ángeles Pérez" with email "marian.perez@tea.com".

The screenshot shows a reply email with the following elements:

- Header:** Search bar with "eae", user profile "alalama@udlanet.ec", and the same notification as the first screenshot.
- Left Sidebar:** Similar to the first screenshot, showing "Correo" and folders.
- Email Content:**
  - From:** "M.ª Ángeles Pérez" <marian.perez@teaediciones.com> para mi, pmolina, g.martinez
  - Date:** 2 mar. 2015
  - Body:**

Estimada Sra.:

Lamento la respuesta que nuestro representante Studium le ha dado en cuanto a la demora en disponer del material. También le informo que disponemos de otro representante en Ecuador PROLOGIC [pinchar aquí](#) a quien también puede dirigirse.

En esta ocasión y debido a los inconvenientes y necesidad de disponer del material le serviremos la mercancía desde España y a precio de España de los cuadernillos y hojas de respuesta del EAE que necesite (debe indicarme de que escala necesita los cuadernillos) más los gastos de envío.

Así mismo le recuerdo que está totalmente prohibida la reproducción total o parcial de cualquiera de nuestras herramientas de evaluación amparadas con su copyright correspondiente. Espero me indique el material concreto que necesita para enviarme la cotización correspondiente. Necesitaré los datos de envío completos con su n° de cedula o pasaporte para la factura, teléfono de contacto para la agencia y un n° de Visa con la fecha de caducidad. Una vez se realice el pago enviaremos la mercancía y estimamos que en 1 semana la agencia se lo entregará.

Atentamente
- Footer:** A red banner with the text "A la vanguardia de la evaluación psicológica" and the logo of TEA EDICIONES. Below it, contact information for M.ª Ángeles Pérez Gómez, Psicóloga, Responsable comercio internacional, Sales & Marketing internacional Manager. Address: Madrid 28036, Fray Bernardino Sahagún, 24. Tel: 912 705 000 Fax: 913 458 608. Website: www.teaediciones.com. Social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, and Google+ are also present.

udla  
UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

eee

Haz clic aquí si quieres habilitar las notificaciones de escritorio para Correo de Universidad de Las Américas. Más información Ocultar

Correo

Atentamente,  
Andrea Lalama

REDACTAR

Recibidos (59)

Destacados

Importantes

Enviados

Borradores

Notes

Más

Buscar contactos...

alejandra.cuadros  
andre9015@hotmail...  
ANDREA ARTEA...  
Andrea Carolina ...  
Andrea Lalama  
GLADYS MARTI...  
info  
l.adana@udlanet.ec  
Thais Brandao

"M.ª Ángeles Pérez" <marian.perez@teaediciones.com>  
para mí, Pablo, Gladys

Estimada Sra.:  
Necesito me facilite todos los datos de dirección de entrega, teléfono de contacto para la agencia y un nº de VISA con la fecha de caducidad. En cuanto realicemos el cobro enviaremos la mercancía que esperamos la tengan en unos 4 días desde que salga de aquí. Le adjunto la cotización con los gastos de envío

Atentamente

A la vanguardia de la evaluación psicológica

**tea** M.ª Ángeles Pérez Gómez  
Psicóloga / Psychologist  
Responsable comercio internacional  
Sales & Marketing international Manager

Madrid 28036 Fray Bernardino Sabagún, 24  
Tel: 912 705 000 Fax: 913 458 608

www.teaediciones.com

f t in y s

El 02/03/2015 17:05, ANDREA LALAMA escribió:

Estimada M.ª Angeles

ES 0:21 20/07/2015

## ANEXO 2. Cuestionario Socio Demográfico



**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA ALUMNA: ANDREA LALAMA**

### **CUESTIONARIO Y TEST EAE**

El siguiente cuestionario es de carácter socio-demográfico, y el test EAE que se encuentra a continuación mide los niveles de estrés laboral. El cuestionario y test son anónimos (no es necesario poner su nombre), los datos recolectados servirán para elaborar un trabajo de titulación.

Por favor, lea detenidamente cada una de las preguntas y responda. Al ser una encuesta anónima, por favor contestar con la mayor honestidad posible. El tiempo aproximado de duración de este cuestionario y test es de 10 minutos.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

### **CUESTIONARIO SOCIO-DEMOGRÁFICO**

1. Género:    F                        M
2. Edad: \_\_\_\_\_
3. Sector donde vive: \_\_\_\_\_
4. Estado civil: \_\_\_\_\_
5. Cargas familiares: \_\_\_\_\_

6. Nivel de instrucción: \_\_\_\_\_
7. Sector donde trabaja (Ej.: Telecomunicaciones): \_\_\_\_\_
8. Cargo: \_\_\_\_\_
9. Tiempo en el cargo: \_\_\_\_\_
10. Número de subordinados (en caso de tenerlos) \_\_\_\_\_
11. ¿Qué tiempo diariamente le dedica a actividades laborales? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
12. ¿Cuál es su horario de trabajo? \_\_\_\_\_
13. ¿Cuánto tiempo le toma movilizarse de su casa al trabajo y viceversa? \_\_\_\_\_
14. \_\_\_\_\_
15. ¿Practica algún deporte? \_\_\_\_\_
16. ¿Se encuentra tomando algún fármaco anti estrés? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## ANEXO 3. Test EAE

### Escala G

#### INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Ud. debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que Ud. considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

**Ejemplo:** "Castigo inmerecido" SI

NO 0 1 2 3 A P

**ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE**

**NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR**

**Por favor conteste a todos los enunciados**

1. Primer empleo.
2. Situación de paro, desempleo o jubilación anticipada.
3. Época de exámenes u oposiciones.
4. Cambio de ciudad o de residencia.
5. Búsqueda y/o adquisición de vivienda.
6. Deudas, préstamos, hipotecas.
7. Problemas económicos propios o familiares.
8. Estilo de vida y/o forma de ser.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Emancipación, independencia de la familia.
11. Falta de apoyo o traición de los amigos.
12. Infidelidad propia o de la otra persona hacia mí.
13. Hablar en público.
14. Inseguridad ciudadana.
15. Situación socio-política del país.
16. Preocupación por la puntualidad.
17. Vivir solo.
18. Problemas de convivencia con los demás.
19. Presencia de una persona no deseada en el hogar (tía, abuela, pariente).
20. Vida y relación de pareja o de matrimonio.
21. Ruptura de noviazgo o separación de pareja.
22. Ruptura de las relaciones familiares (con los padres, hermanos).
23. Abandono del hogar de un ser querido.
24. Separación, divorcio de mis padres.
25. Nacimiento de otro hijo o hermano.
26. Estudios y/o futuro de mis hijos o familiar cercano.
27. Problemática de drogas o alcohol (propia o familiar).
28. Muerte de algún familiar muy cercano (cónyuge, padres, hermanos).
29. Muerte de algún amigo/a o persona querida.
30. Embarazo no deseado o deseado con problemas.
31. Aborto provocado o accidental.
32. Tener una enfermedad grave.



33. Envejecer.
34. Enfermedad de un ser querido.
35. Pérdida de algún órgano o función física o psíquica.
36. Problemas sexuales.
37. Someterse a tratamiento, revisión o rehabilitación.
38. Intervención u operación quirúrgica.
39. Ocupar un nuevo cargo o puesto de trabajo.
40. Cambio de horario de trabajo.
41. Exceso de trabajo.
42. Excesiva responsabilidad laboral.
43. Hacer viajes (frecuentes, largos).
44. Tiempo libre y falta de ocupación.
45. Problemática de relaciones en mi trabajo (con los jefes, compañeros).
46. Situación discriminatoria en mi trabajo.
47. Éxito o fracaso profesional.
48. Desorden en casa, despacho.
49. Reformas en casa.
50. Dificultades en el lugar donde vivo.
51. Preparación de vacaciones.
52. Etapa de vacaciones e incorporación al trabajo.
53. Servicio militar.