



---

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECRETO Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante Resolución No 15 del 31 de octubre de 2012

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Maestría en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial

“INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS  
TRABAJADORES DE LA INCUBADORA SAN JUAN.

ALBANELA CASTILLO S.

PANAMÁ, 10 de marzo de 2018



---

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECRETO Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante Resolución No 15 del 31 de octubre de 2012

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Maestría en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial

INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS  
TRABAJADORES DE LA INCUBADORA SAN JUAN.

Informe presentado como requisito para optar al grado de Post grado

ALBANELA CASTILLO S.

PANAMÁ, 10 de marzo de 2018

## DEDICATORIA

“A Dios, por ser nuestro creador.

A mis padres, por el apoyo constante en vida.

A la gerencia de la empresa de Grupo Zuellen, por el tiempo y la oportunidad para adquirir conocimientos, que son importantes para enriquecimiento en mi vida profesional.”

“Albanela”.

## ÍNDICE GENERAL

|  |      |
|--|------|
| <b>DEDICATORIA</b> .....   | iii  |
| <b>ÍNDICE GENERAL</b> .....  | iv   |
| <b>LISTA DE TABLAS</b> .....   | vi   |
| <b>LISTA DE GRÁFICOS</b> .....   | vii  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | viii |
| <b>Contextualización del problema</b> .....                                  | 10   |
| <b>Objetivo general.</b> .....   | 12   |
| <b>Objetivos específicos.</b> .....  | 12   |
| <b>JUSTIFICACIÓN</b> .....   | 13   |
| <b>MARCO TEORICO</b> .....   | 14   |
| 1. Estrés .....  | 15   |
| 1.1 Concepto.....  | 15   |
| 1.2. Etapas .....  | 16   |
| 1.2.3. Agotamiento: Se da un gran desgaste fisiológico en el individuo. .... | 16   |
| 1.3. Factores influyentes en el estrés. ....                                 | 16   |
| 2. El estrés laboral .....   | 17   |
| 2.1. Fases del estrés laboral .....  | 17   |
| 2.2. Factores que influyen en el estrés laboral. ....                        | 18   |
| 2.2.1 Factores psicosociales: .....  | 18   |
| 2.2.1.1. Conflicto trabajo-familia. ....                                     | 19   |
| 2.2.1.2. Matrimonio. ....  | 19   |
| 2.2.1.3. Actividad física. ....  | 19   |
| 2.2.1.4. Cuidado de los hijos. ....  | 20   |
| 2.3 Tratamiento y prevención del estrés laboral. ....                        | 20   |
| 2.4. Diferentes modelos de proceso del estrés laboral. ....                  | 21   |
| 2.4.1. Modelo de ajuste Persona-Ambiente de Harrison. ....                   | 21   |
| 2.4.2. Modelos de la faceta ampliada de Beerh y Newman. ....                 | 21   |
| 2.4.3. Modelo cibernético del estrés laboral de Edwards. ....                | 21   |
| 2.4.4. Teoría de la activación cognitiva del estrés de Meurs .....           | 21   |

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| 2.5. Costos del estrés laboral..... | 22        |
| 2. El papel de la organización..... | 22        |
| <b>ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>  | <b>24</b> |
| <b>CONCLUSIONES .....</b>           | <b>37</b> |
| <b>RECOMENDACIONES .....</b>        | <b>38</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>            | <b>39</b> |
| <b>ANEXO .....</b>                  | <b>41</b> |

## LISTA DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Costos y pérdidas ocasionados por el estrés laboral.....  | 19 |
| Tabla 2. Población y muestra.....  | 22 |
| Tabla 3. Variable independiente: El estrés laboral.....  | 22 |
| Tabla 4. Variable dependiente: Calidad de vida laboral.....  | 23 |
| Tabla 5. Resultado de encuesta de la variable. ¿Se siente emocionalmente agotado en su trabajo? .....                      | 24 |
| Tabla 6. Resultado de encuesta de la variable. ¿Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo? .....   | 25 |
| Tabla 7. Resultado de encuesta de la variable. ¿Trabajar todo el día es tenso para usted? .....                            | 26 |
| Tabla 8. Resultado de encuesta de la variable. ¿Se siente frustrado en su trabajo? .....                                   | 27 |
| Tabla 9. resultado de encuesta de la variable. ¿El ambiente de trabajo le produce estrés? .....                            | 28 |
| Tabla 10. Resultado de encuesta de la variable. ¿Su trabajo tiene consecuencias negativas para su salud? .....             | 29 |
| Tabla 11. Resultado de muestreo de la variable. ¿Está satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios? ..... | 30 |
| Tabla 12. Resultado de muestreo de la variable. ¿Su relación con sus compañeros de trabajo es buena?.....                  | 31 |
| Tabla 13. Resultado de muestreo de la variable. ¿Cuenta con el apoyo de sus jefes o supervisores? .....                    | 32 |
| Tabla 14. Resultado de muestreo de la variable. ¿Cree usted que su trabajo afecta su vida personal? .....                  | 33 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1. Porcentaje de la variable. ¿Se siente emocionalmente agotado en su trabajo? .....                      | 24 |
| Gráfico 2. Porcentaje de la variable. ¿Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo? .....   | 25 |
| Gráfico 3. Porcentaje de la variable. ¿Trabajar todo el día es tenso para usted? .....                            | 26 |
| Gráfico 4. Porcentaje de la variable. ¿Se siente frustrado en su puesto de trabajo? .....                         | 27 |
| Gráfico 5. Porcentaje de la variable. ¿El ambiente de trabajo le produce estrés? .....                            | 28 |
| Gráfico 6. Porcentaje de la variable. ¿Su trabajo tiene consecuencias negativas para su salud? .....              | 29 |
| Gráfico 7. Porcentaje de la variable. ¿Estas satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios? ..... | 30 |
| Gráfico 8. Porcentaje de la variable. ¿Su relación con sus compañeros de trabajo es buena? .....                  | 31 |
| Gráfico 9. Porcentaje de la variable. ¿Cuenta con el apoyo de sus jefes o supervisores? .....                     | 32 |
| Gráfico 10. Porcentaje de la variable. ¿Cree usted que su trabajo afecta su vida personal? .....                  | 33 |

## INTRODUCCIÓN

Diversas organizaciones, a nivel mundial, manifiestan que el estrés laboral está afectando el bienestar psicológico y la calidad de vida de los trabajadores.

El mundo globalizado, los avances tecnológicos, las exigencias de calidad y eficiencia traen como consecuencia que se exija a los colaboradores mejores resultados; así las empresas serán fiables y gozarán de credibilidad para el desarrollo de los servicios especializados.

El ambiente de trabajo dejó de ser tan solo origen de motivación, satisfacción y realización profesional; pasó a ser también fuente de preocupación, sufrimiento y enfermedad para el ser humano.

El estrés está relacionado con las exigencias del trabajo, es una variable que genera comportamientos especiales en los trabajadores que la padecen,

Se ha considerado realizar esta investigación, para determinar si los trabajadores de la Incubadora San Juan de la empresa del Grupo Zuellen manifiestan estrés laboral; además si esto afecta su calidad de vida física y psicológica.

Este informe está estructurado en tres partes: la primera que es la contextualización, que permite justificar, encaminar y dar sentido al estudio.

La segunda parte contempla el marco teórico que sustenta en los conceptos, afirmaciones, para el desarrollo del trabajo.

La tercera parte analiza los resultados obtenidos producto de la encuesta.

Las conclusiones están basadas en la información colectada en el cuestionamiento a los trabajadores, y así mismo coherentemente con las recomendaciones.

## **Contextualización del problema**

Actualmente, el estrés laboral representa una problemática que requiere especial atención, se manifiesta principalmente cuando los trabajadores se enfrentan a exigencias complicadas, que requieren ser atendidas en un tiempo breve; las habilidades y destrezas se convierten en un reto para enfrentar la situación.

Fundamentalmente las empresas deben identificar y evaluar factores que pueden afectar la calidad de vida laboral. Por eso, apremia que se realicen investigaciones centradas en la relación del estrés y la calidad de vida laboral, que logren mostrar cómo los factores psicológicos intervienen dentro de esta situación; así podrán ser tomados en cuenta para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Este estudio puede anticipar que los trabajadores de la Incubadora San Juan presentan estrés laboral, que el mismo afecta su salud, deteriorar la calidad de los productos e influir en el crecimiento y el desarrollo de la organización.

¿Influirá el estrés laboral en la calidad de vida de los trabajadores de la Incubadora San Juan?

**Objetivo general.**

Determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de los trabajadores de la Incubadora San Juan.

**Objetivos específicos.**

- Conocer las diferentes etapas que conforman el estrés laboral.
- Identificar los diferentes factores que influyen en la aparición del estrés laboral.
- Identificar factores de la calidad de vida de los trabajadores de la Incubadora San Juan.

## JUSTIFICACIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) enfatiza en que el estrés no sólo afecta al trabajador, también amenaza el futuro de la empresa y la productividad de un país, de ahí la importancia de su detección precoz para evitar las funestas secuelas que le acompañan.

La frecuente relación con el trabajo y la actividad laboral, El Estrés se ha convertido en un concepto de interés investigativo, los resultados de encuestas realizadas sobre las condiciones y calidad de vida en el trabajo precisan que se trata de un hecho extendido cuyas fuentes, manifiestan y pueden asociarse a las experiencias laborales de los individuos.

Este proyecto de investigación trata sobre las variables de estrés laboral y su influencia en la calidad de vida del personal de Incubadora San Juan. Un trabajador sometido a demasiado estrés, no puede responder de forma creativa, no percibe la potencialidad de una situación. Por estas razones, es importante realizar un estudio que evalúe este riesgo, para que la empresa ejercite planes de prevención, con miras a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores.

# **MARCO TEORICO**

## 1. Estrés.

Antes de abordar el estrés laboral, hay que tener claro qué es el estrés, cuáles son sus fases y los factores influyentes en el estrés.

### 1.1 Concepto.

Se origina de la palabra inglesa “stress” que significa tensión provocada por situaciones agobiantes y que originan reacciones psicósomáticas. Existen dos tipos de estrés que han sido investigadas: el eustrés que es beneficioso y el distrés que es el negativo.

**Desde el siglo XVII, el término estrés se utiliza en la literatura inglesa para designar aflicción o adversidad. A partir de allí, apareció por primera vez el uso de la palabra estrés para señalar al complejo fenómeno compuesto de tensión, angustia e incomodidad. Ya en el siglo XVIII se produce un cambio de enfoque de la palabra, que pasa a significar acción, presión, fuerza o influencia muy fuerte sobre una persona** (Cirera Oswaldo, Aparecida Dias, Rueda Elias Spers, & Ferraz Filho, 2012).

“Han Selye al azar y por observaciones sistemáticas en los años 30 descubrió lo que definió como un **trastorno general de adaptación, hoy esto lo conocemos como estrés**” (Rodríguez Carvajal & Rivas Hermosilla, 2011).

La neurociencia indica que el estrés comprende los lóbulos frontales, que activa el eje hipotálamo-hipofisio-suprarrenal, donde se liberan hormonas como la adrenalina que deprimen al sistema inmunológico, y lo dejan expuesto a enfermedades patógenas.

## 1.2. Etapas

Actualmente son identificadas tres etapas

1.2.1. Reacción de alarma: Hay una alteración fisiológica del individuo.

1.2.2. Estado de resistencia: Se presenta una fatiga en el individuo por no poder solucionar el problema.

1.2.3. Agotamiento: Se da un gran desgaste fisiológico en el individuo.

## 1.3. Factores influyentes en el estrés.

Se dividen en factores extraorganizacionales, los cuales no tienen que ver con el trabajo: muerte de un ser querido, problemas de parejas, entre otros; por otra parte están los factores organizacionales que están directamente ligados al ámbito laboral. Sin embargo, el estrés diferente para cada persona.

Existen modelos interaccionistas, los cuales valoran las relaciones entre los estímulos estresores y las respuestas al estrés. Dentro de estos modelos destaca Lazarus y Folkman donde es importante la evaluación cognitiva y el afrontamiento valorando los efectos del estrés.

Existen otras teorías como la de Hook, basada en el modelo de ingeniería de la ley de elasticidad, se explica el estrés en función del estímulo que lo desencadena.

La teoría de Foster sobre los sucesos vitales, provocan tensiones nerviosas en los individuos; las cuales aparecen en un momento de la vida, afectan la salud física y mental, asociados a síntomas clínicos de naturaleza impredecible.

**Los sucesos vitales pueden actuar de forma positiva o negativa en la vida de un individuo pero casi siempre su efecto es negativo ya que son un agente desencadenador de la depresión (Arias G., 2012)**

## 2. El estrés laboral

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como **"las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador"** (Rodríguez Carvajal & Rivas Herмосilla, 2011).

Han sido muchos los autores que han definido e investigado sobre el estrés laboral. Entre estas definiciones tenemos que **el estrés laboral es una reacción que el individuo tiene con respecto a una presión laboral y no sabe cómo afrontarla; también que es una experiencia de una persona producida por estresores que no pueden controlarse teniendo consecuencias negativas** (Gutiérrez Strauss & Viloría-Doria, 2014).

**El estrés laboral es la respuesta a la interacción que tenga el individuo con su ambiente laboral y a los factores cognitivos y emocionales que se soportan en esta interacción.** (Hermosa R & Perilla T, 2015).

### 2.1. Fases del estrés laboral

Al igual que el estrés el de tipo laboral, también tiene tres fases definidas a continuación:

### 2.1.1 Fase de reacción de alarma.

Se dan manifestaciones del sistema nervioso como respuesta al estímulo estresante (pupilas dilatadas, tensión muscular, aumento de las frecuencias cardíacas, otras).

### 2.1.2 Fase de resistencia.

El trabajador es amenazado por agentes físicos, químicos o sociales y no se puede responder por lo que debe adaptarse de manera progresiva.

### 2.1.3 Fase de agotamiento.

El trabajador sufre de estrés permanente, no puede superar los factores estresantes, causando un deterioro que ocasiona alteraciones psicosomáticas.

## 2.2. Factores que influyen en el estrés laboral.

El estrés en el trabajo se ocasiona por estímulos o situaciones. Se clasifican de la siguiente manera: psicosociales que son causados por razones personales, biogénicos que provocan estrés tan solo por su presencia.

### 2.2.1 Factores psicosociales:

Están relacionados con la perspectiva que tiene el trabajador con respecto a su desarrollo personal y las relaciones humanas. Según la OIT y OMS **los factores o riesgos psicosociales son las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, satisfacción en el trabajo por una parte y por otra la capacidad del trabajador, sus necesidades, cultura y su situación**

**personal fuera del trabajo que influyen de manera directa o indirecta con el rendimiento laboral** (Gutiérrez Strauss & Vilorio-Doria, 2014).

Entre los factores fuera del trabajo que influyen en la aparición del estrés laboral tenemos los siguientes:

#### 2.2.1.1. Conflicto trabajo-familia.

Las presiones del trabajo o de la familia incrementan el conflicto laboral y familiar. Según (Greenhaus & Beutell, 1985) hay tres formas en las que los roles son incompatibles: **si se dedica mucho tiempo a un rol deja poco tiempo para el otro, la tensión que se da en alguno de los roles contamina al otro y el comportamiento apropiado de un rol puede ser disfuncional en el otro** (Guerrero, 2003).

#### 2.2.1.2. Matrimonio.

Mediante estudios realizados a trabajadores solteros y casados, se ha llegado a observar que el grupo de casados tienen menos estrés que el de los solteros; sin embargo esto varía dependiendo del sexo, ya que para los hombres **el matrimonio influye de una forma positiva, pero para las mujeres el matrimonio y los hijos afectan la parte laboral de forma negativa** (Guerrero, 2003).

#### 2.2.1.3. Actividad física.

La actividad física constituye un factor importante para una buena calidad de vida. La Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que la inactividad física es responsable de más de dos millones de muertes al año y también influye en el estrés tanto en la vida personal como en lo laboral y de

padecer enfermedades como diabetes, obesidad, hipertensión, entre otras. Es por esto que en **Salud Ocupacional se plantea como una opción estratégica planes para la promoción de la actividad física particularmente para menguar el estrés laboral.** (Ramón Suárez, Zapata Vidales, & Cardona Arias, 2014).

#### 2.2.1.4. Cuidado de los hijos.

Actualmente, este factor está bastante controlado debido a que hay posibilidad de planificar tener hijos.

Sin embargo, la llegada de los hijos representa un obstáculo para el pleno desempeño en el ámbito laboral, especialmente para las mujeres, que por lo general se ven mermadas cuando tienen hijos y representa un estrés lo contrario pasa con los hombres, ya que están dispuestos a trabajar más horas para el mayor confort de las madres de sus hijos a esto también hay que sumarle que la relación que tienen los padres con sus hijos también influyen de forma directa con el estrés y desempeño laboral. (Guerrero, 2003).

### 2.3 Tratamiento y prevención del estrés laboral.

Para tratar el estrés laboral, hay que basarse en las fallas culturales y organizacionales de la empresa. Mientras que para prevenir el estrés en el trabajo, la empresa debe fijar sus objetivos, tener claro si sus trabajadores son objetos o sujetos, se debe fijar una cultura organizacional.

Algunas estrategias de prevención del estrés laboral son:

- Atención individual del problema: mejorar la educación para la salud de los trabajadores para que desarrollen sus habilidades personales.
- Medidas organizacionales: se debe reducir los generadores de situaciones estresantes dentro de la empresa. Mejorar la comunicación,

determinar la función, mejorando el ambiente físico del trabajo y capacitar a los trabajadores.

#### 2.4. Diferentes modelos de proceso del estrés laboral.

Existen diferentes modelos de procesos sobre el estrés laboral que se detallan a continuación.

##### 2.4.1. Modelo de ajuste Persona-Ambiente de Harrison.

Se caracteriza este modelo por la distinción entre la persona y el ambiente. También se diferencia claramente las dimensiones objetivas y perceptivas.

##### 2.4.2. Modelos de la faceta ampliada de Beerh y Newman.

Este modelo habla sobre de una situación de estrés laboral, debe haber estresores y respuesta de estrés. Trata sobre las diferentes facetas que tiene la persona y como éstas al combinarse con estresores afectan a la persona.

##### 2.4.3. Modelo cibernético del estrés laboral de Edwards.

Según este modelo el estrés en el trabajo puede conceptualizarse, no en las diferencias entre la persona y el ambiente, sino en la relación entre las dos partes.

##### 2.4.4. Teoría de la activación cognitiva del estrés de Meurs

Es una teoría reciente sobre el estrés laboral y se toma en cuenta cuatro niveles del estrés. Primero sería el estrés como estímulo, en segundo lugar la

experiencia del estrés, en tercer lugar la respuesta al estrés y en último lugar la respuesta de estrés.

## 2.5. Costos del estrés laboral.

El estrés laboral representa costos y pérdidas financieras, tanto para las organizaciones como para el individuo, además de incidir en otros tipos de pérdidas, como se muestra en la cuadro 1.

*Tabla 1. Costos y pérdidas ocasionados por el estrés laboral.*

| Organizaciones                         | Individuos                          |
|--|-------------------------------------|
| Costo de asistencia médica             | Enfermedades físicas y psicológicas |
| Indemnizaciones                        | Problemas psicosociales             |
| Rotación                               | Perdida de la capacidad creativa    |
| Desperdicio de tiempo y material       | Gastos con medicamentos             |
| Baja concentración                     |                                     |
| Caída del desempeño y la productividad |                                     |
| Accidentes graves                      |                                     |

## 2. El papel de la organización.

El control y la prevención en salud laboral (y especialmente en salud mental en general y estrés en específico), requieren de un cambio en la filosofía de la organización dirigido a incrementar la calidad de vida laboral (CVL) y a potenciar a su personal como condición básica para optimizar y rentabilizar los diferentes recursos involucrados. El personal podría canalizar adecuadamente su energía y potencial productivo ante las demandas adversas y exigentes del ambiente

Laboral actual (Durán, 2010).

La Organización Mundial de la Salud señala que el Estrés Laboral puede reducirse en la organización, considerando tres niveles de prevención:

- PreVENCIÓN primaria.

Implica la atención e intervención en aspectos ergonómicos, la descripción de puestos de trabajo y diseño ambiental, y el mejoramiento de la organización y la gestión.

- PreVENCIÓN secundaria.

Se focaliza en la formación y capacitación de los trabajadores, tanto a nivel individual como organizacional.

Las estrategias individuales se orientan a la adquisición de estrategias instrumentales para la solución de problemas (asertividad, manejo del tiempo, entre otros).

- PreVENCIÓN terciaria.

Está relacionada con la reducción del estrés laboral, mediante el desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, además de la mejora en la prestación de servicios de salud ocupacional.

# **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

## 1- Población y muestra.

Delimitación. El universo de estudio de la presente investigación está conformada por trabajadores de la **Incubadora San Juan**. Se encuentra detallado en el siguiente cuadro.

*Tabla 2. Población y muestra*

| Población    | Muestra | %    |
|--------------|---------|------|
| Trabajadores | 10      | 100% |

## 2. Operacionalización de las variables.

### 2.1 Variable independiente: El estrés laboral.

*Tabla 3. Variable independiente: El estrés laboral*

| Concepto   | Categoría  | Indicadores  | Ítems  |
|--|--|--|--|
| Es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo, ante un agente negativo derivado directamente del trabajo | <ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta psicológica</li> <li>Agentes negativos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Agotamiento</li> <li>Estrés</li> <li>Tenso</li> <li>frustrado</li> <li>Ruido</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿se siente emocionalmente agotado por su trabajo?</li> <li>¿Trabajar todo el día es tenso para usted?</li> <li>¿Se siente frustrado por su trabajo?</li> <li>¿El ambiente de trabajo le produce estrés?</li> <li>¿Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo?</li> </ul> |

## 2.2 Variable dependiente: Calidad de vida laboral.

*Tabla 4. Variable dependiente: Calidad de vida laboral*

| Ítems  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Su trabajo tiene consecuencias negativas para su salud?</li><li>• ¿Está satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios?</li><li>• ¿Su relación con sus compañeros de trabajo es buena?</li><li>• ¿Cuenta con el apoyo de sus jefes o supervisores?</li><li>• ¿Cree usted que su trabajo afecta su vida personal?</li></ul> |

## 2. Instrumentación.

Para la recolección de información se aplicará una encuesta.

## 3. Análisis e interpretación de datos

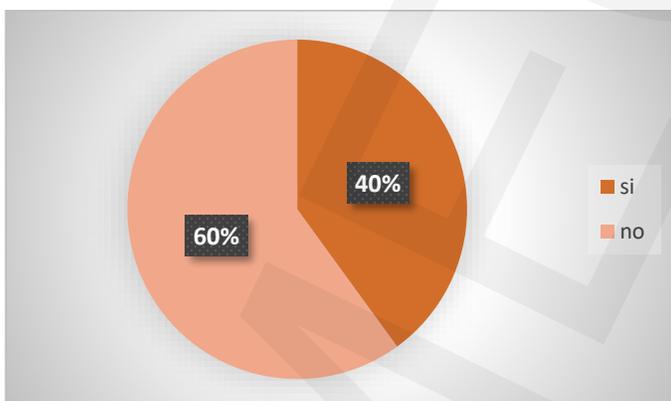
Luego de aplicar las encuestas, se procedió a realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos. Los resultados se expresan en cuadros explicativos y gráficos estadísticos; los cuales facilitan una adecuada lectura de la misma y fácil comprensión de la problemática, que es objeto de la presente investigación.

1. ¿Se siente emocionalmente agotado en su trabajo?

*Tabla 5. Resultado de encuesta de la variable ¿Se siente emocionalmente agotado en su trabajo?*

|    |    |
|----|----|
| Sí | no |
| 4  | 6  |

*Gráfico 1. Porcentaje de la variable ¿Se siente emocionalmente agota en su trabajo?*



- Análisis e interpretación

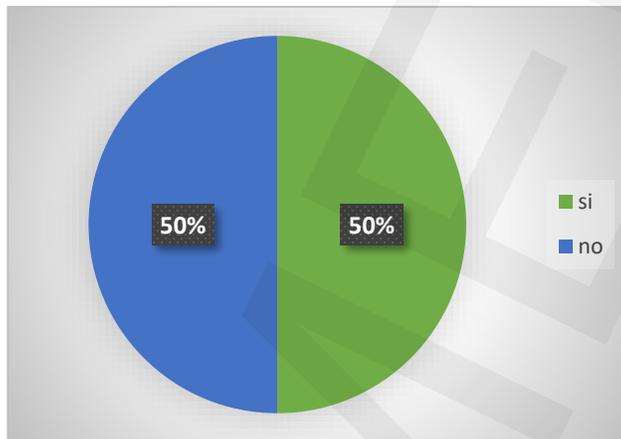
De acuerdo a la primera pregunta; que está basada en el agotamiento por su trabajo, el 40% (4 personas) tiene una respuesta afirmativa por lo que el 60% (6 personas) consta con una respuesta negativa. Lo anterior determina que más de media población no labora, en un estado de agotamiento, que no afecta a las actitudes, ni al estado de ánimo y a la conducta general además no perjudica directamente a la producción laboral, consecuentemente al nivel de competitividad de la empresa.

2. ¿Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo?

Tabla 6. Resultado de encuesta de la variable ¿Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo?

|    |    |
|----|----|
| Sí | no |
| 5  | 5  |

Gráfico 2. Porcentaje de encuesta de la variable ¿Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de Trabajo?



- Análisis e interpretación

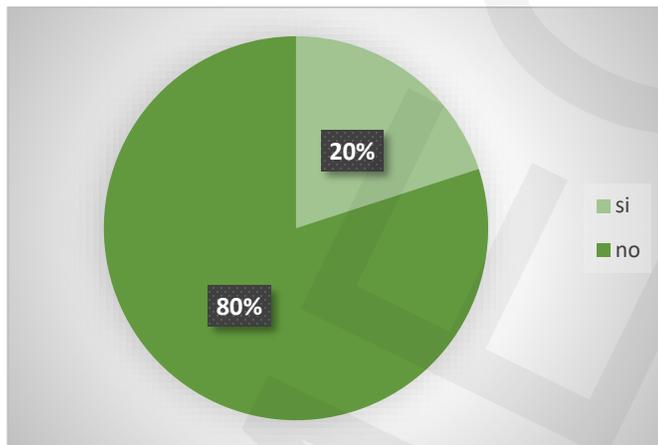
El 50%(5 personas) mostraron respuestas afirmativas a la exposición de ruido en su puesto de trabajo y el otro 50%(5 personas) mostraron respuesta negativa. Los porcentajes anteriores nos visualizan, que la mitad de los trabajadores están recibiendo la estimulación negativa de ruido, que deben estar afectando tanto en su salud física y psicológica.

### 3. ¿Trabajar todo el día es tenso para usted?

Tabla 7. Resultado de encuesta de la variable. ¿Trabajar todo el día es tenso para usted?

| Sí | no |
|----|----|
| 2  | 8  |

Gráfico 3. Porcentaje de encuesta de la variable. ¿Trabajar todo el día es tenso para usted?



#### - Análisis e interpretación

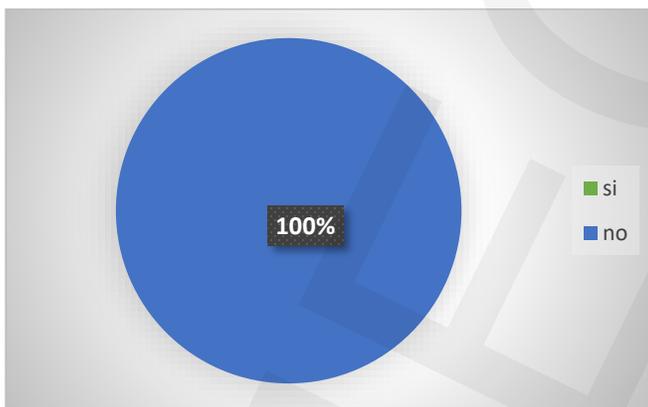
En esta variable el 80% (8 trabajadores) respondieron negativamente a estar tenso por su trabajo, el 20% (2 trabajadores) respondieron afirmativamente. Se muestra que se sienten cómodos en sus puestos de trabajo, ya que no existe sobre carga de tareas lo que es bueno.

#### 4- ¿Se siente frustrado en su puesto de trabajo?

Tabla 8. Resultado de encuesta de la variable. ¿Se siente frustrado en su trabajo?

|    |    |
|----|----|
| Sí | no |
| 0  | 10 |

Gráfico 4. Porcentaje de la variable. ¿Se siente frustrado en su puesto de trabajo?



-Análisis e interpretación.

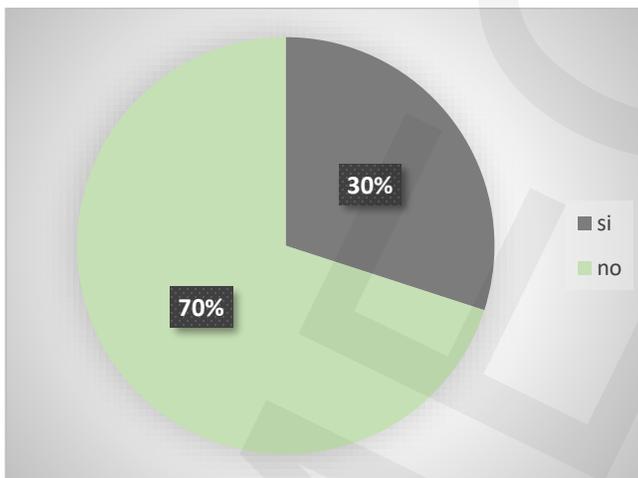
El 100% (10 trabajadores) afirmaron negativamente a estar frustrado, lo que indica que los empleados se sienten satisfacción en su trabajo.

### 5- ¿El ambiente de trabajo le produce estrés?

Tabla 9.Resultado de encuesta de la variable. ¿El ambiente de trabajo le produce estrés?

| Sí | no |
|----|----|
| 3  | 7  |

Gráfico 5. Porcentaje de la variable. ¿El ambiente de trabajo le produce estrés?



#### - Análisis e interpretación

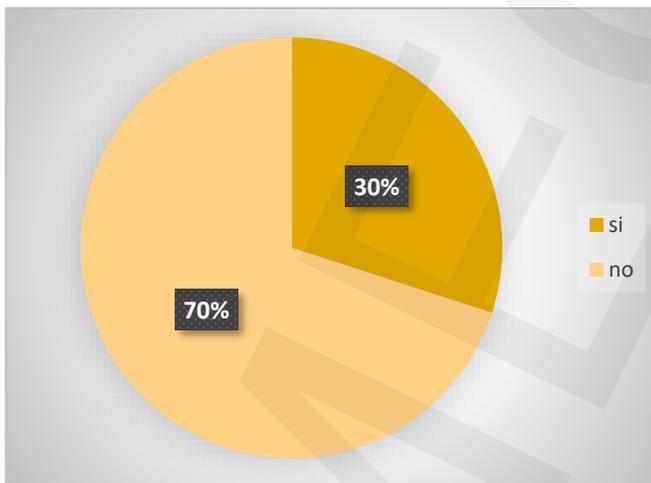
El espacio físico es un factor muy importante para que; al momento en que el obrero se desempeñe laboralmente, sea un proceso satisfactorio, un 70% (7 trabajadores) no les ocasiona estrés el espacio físico y un 30 % (3 trabajadores) sí les afecta. Existe organización en la distribución de maquinaria y en el proceso de producción, lo cual beneficia directamente en la realización eficiente de las actividades.

6- ¿Su trabajo tiene consecuencias negativas para su salud?

*Tabla 10. Resultado de encuesta de la variable. ¿Su trabajo tiene consecuencias negativas para su salud?*

|    |    |
|----|----|
| Sí | no |
| 3  | 7  |

*Gráfico 6. Porcentaje de la variable. ¿Su trabajo tiene consecuencias negativas para su salud?*



- Análisis e interpretación

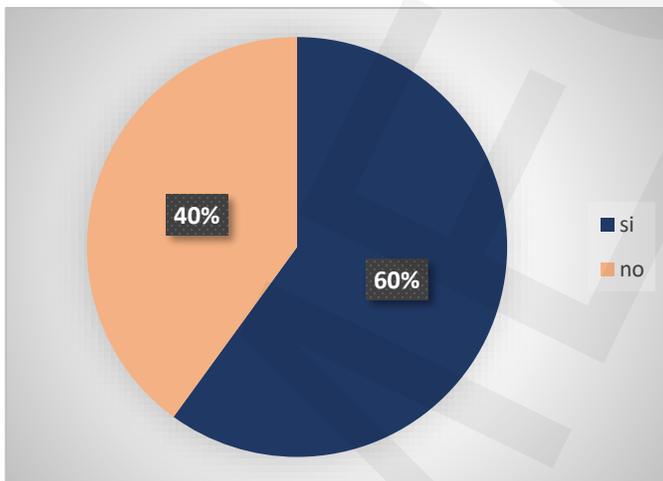
Un 70% de los trabajadores respondieron que su trabajo no tiene consecuencias para su salud. Esto indica que siente satisfacción laboral en cuanto a su entorno de trabajo, mientras que un 30% respondió que sí tiene consecuencias.

7- ¿Está satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios?

*Tabla 11. Resultado de encuesta de la variable, ¿Está satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios?*

|    |    |
|----|----|
| Sí | no |
| 6  | 4  |

*Gráfico 7. Porcentaje de la variable. ¿Estás satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios?*



- Análisis e interpretación

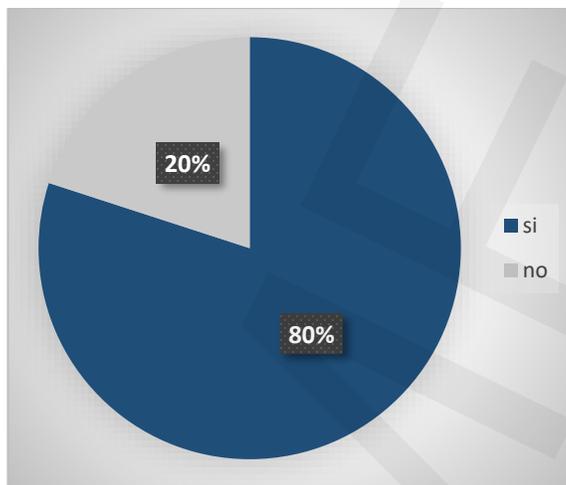
El 60% de los trabajadores respondieron que sí están satisfecho con su salario; mientras que el 40% dijo que no estar de acuerdo. Si el trabajador obtiene un salario justo, habrá satisfacción por su trabajo.

8- ¿Su relación con sus compañeros de trabajo es buena?

*Tabla 12. Resultado de encuesta de la variable. ¿Su relación con sus compañeros de trabajo es buena?*

| Sí | no |
|----|----|
| 8  | 2  |

*Gráfico 8. Porcentaje de la variable. ¿Su relación con sus compañeros de trabajo es buena?*



- Análisis e interpretación

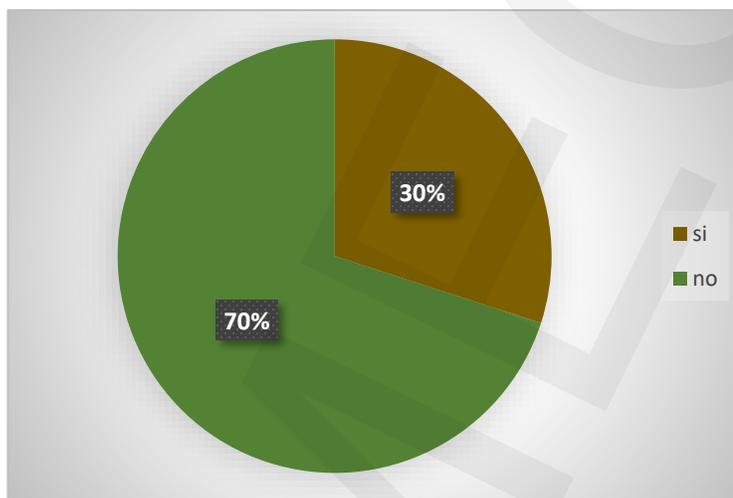
Un 80 % de los trabajadores respondieron que sí tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo; 20 % respondió que no. Sentirse feliz y productivo en el entorno laboral es fundamentalmente para mantener una buena relación; tanto con sus colegas, como con sus jefes y supervisores.

9- ¿Cuenta con el apoyo de sus jefes o supervisores?

*Tabla 13. Resultado de encuesta de la variable. ¿Cuenta con el apoyo de sus jefes o supervisores?*

| Sí | no |
|----|----|
| 3  | 7  |

*Gráfico 9. Porcentaje de la variable. ¿Cuenta con el apoyo de sus jefes o supervisores?*



- Análisis e interpretación

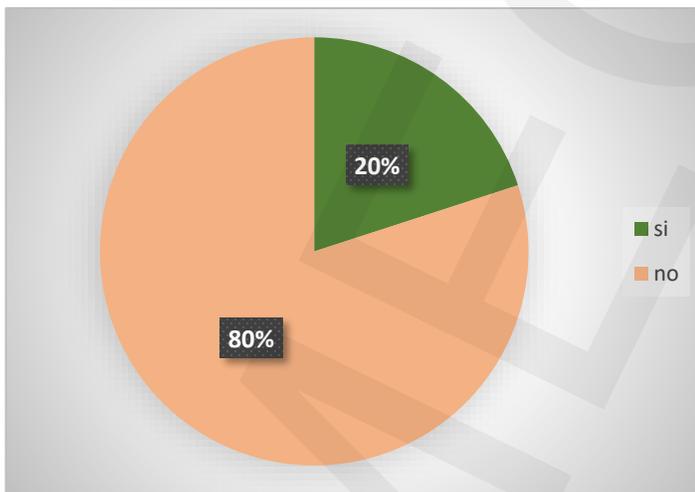
El 70 % de los trabajadores respondieron no tener el apoyo de sus jefes o supervisores; el 30 % afirmó que sí. El apoyo y el trato de jefes y supervisores deberían llevar a la motivación laboral en el equipo.

10-¿Cree usted que su trabajo afecta su vida personal?

*Tabla 14.Resultado de encuesta de la variable. ¿Cree usted que su trabajo afecta su vida personal?*

| Sí | No |
|----|----|
| 2  | 8  |

*Gráfico 10.Porcentaje de la variable. ¿Cree usted que su trabajo afecta su vida personal?*



- Análisis e interpretación

Un 80 % de los trabajadores respondieron negativamente que el trabajo no afecta su vida personal, mientras que el 20% respondió afirmativamente. La flexibilidad favorece la cordialidad y el desarrollo de la vida, sin interpretarse con la falta de cumplimiento de las responsabilidades. Esto permite que el trabajador se sienta más comprendido por la empresa, que trabaje más motivado y, por tanto, desarrolle más la eficacia.

## CONCLUSIONES

- Después de obtener los resultados y el análisis para comprobar el objetivo propuesto al inicio de la investigación, se observó que no existe influencia entre el estrés laboral en la calidad de los trabajadores de la Incubadora San Juan, ya que se obtuvieron resultados bajos de estrés laboral, igualmente la encuesta reflejó que su calidad de vida laboral es buena.
- En cuanto a: la relación entre variables estrés y la variable calidad de vida, según los resultados se manifiesta que en la empresa existen: instalaciones adecuadas y agradables, desarrollo social y personal, remuneración justa, estabilidad laboral y el balance adecuado de trabajo en el que los trabajadores no se sienten estresados.
- El estado de salud de los trabajadores es bueno, aunque observamos que 7 de los 10 trabajadores encuestados respondieron negativamente, cuando se les pregunto si contaba con el apoyo de sus jefes o supervisores.

## RECOMENDACIONES

- A la empresa: Abrir un espacio que permita realizar acompañamiento psicológico; tanto individual como grupal a los empleados; con el fin de intervenir y disminuir aquellos factores de riesgo que pueden causar estrés laboral en los trabajadores.
- Suministrar incentivos ajustados a las necesidades personales de los trabajadores, con el fin de seguir mejorando la motivación en el puesto de trabajo.
- Seguir fomentando la calidad de vida laboral, fortalecer las redes de comunicación organizacional, aumentar la participación en la toma de decisiones; de esta manera. evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés.
- Las personas que trabajan tienen límites que se debe aceptar, no existe la perfección sino las tareas bien hechas. El compañerismo y la solidaridad son muy importantes. Los compañeros pueden ayudar y orientar para afrontar la situación desde otro punto de vista. Las instituciones y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral. Una empresa con trabajadores mentalmente sanos; tendrá mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias G., W. L. (2012). Estrés Laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública, Vol38, Núm 4*, 525-535.
- Cirera Oswaldo, Y., Aparecida Dias, E., Rueda Elias Spers, V., & Ferraz Filho, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio, vol. 15, núm. 29*, 67-80.
- DOOR -training & consulting. (19 de julio de 2012). <https://es.slideshare.net/DoorTrainingPanama/encuesta-stress-laboral-panama>.
- Durán, M. M. ( 2010). Bienestar Psicologico: el estres y la calidad de vida en el contexto laboral. *Nacional de administración*, 1 (1) :71-84.
- Fernández, P. H. (2010). La Influencia De Los Factores Estresantes Del Trabajo En El Rendimiento. *Invenio, vol. 13, núm. 25*, 111-124.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76 88.
- Guerrero, J. (2003). Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología, núm. 12*, 73-84.
- Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte, vol. 30, núm. 1*, 5-7.
- Hermosa R, A. M., & Perilla T, L. E. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública, vol. 33, núm. 2*.

- Karasek, R. (1979). Job demands, Job decision latitude and mental strain: Implication for job redesign. *Administrative Science Quarterly* 24, 285-308.
- Peiro, J. M. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva Individual y Colectiva. *Facultad de Psicología. Universidad de Valencia. Pagina web del INSHT, núm 13*, 18-38.
- Portero De La Cruz, S., & Vaquero Abellán, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Rev. Latino-Am. Enfermagem vol.23 no.3*.
- Ramón Suárez, G., Zapata Vidales, S., & Cardona Arias, J. (2014). Estrés Laboral y Actividad Física en Empleados. *Diversitas: Perspectivas en Psicología, Vol. 10, Num. 1*, 131-141.
- Ramos, V., & Jordao, F. (2015). Relación entre el conflicto de valores, el sector y el estrés laboral: un modelo descriptivo. *Psicología Iberoamericana, vol. 23, núm 1*, 16-27.
- Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo vol. 57*, 72-88.
- Segurado Torres, A., & Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, pp. 828-836.

UNNECIT

**ANEXO**

| Encuesta   |    |    |
|--|----|----|
| Variables de estrés laboral y variables de calidad de vida.          |    |    |
|  | Sí | No |
| ¿Se siente emocionalmente agotado en su trabajo?                     |    |    |
| ¿Trabajar todo el día es tenso para usted?                           |    |    |
| ¿Se siente frustrado por su trabajo?                                 |    |    |
| ¿El ambiente de trabajo le produce estrés?                           |    |    |
| ¿Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo?  |    |    |
| ¿Su trabajo tiene consecuencias negativas para su salud?             |    |    |
| ¿Está satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios? |    |    |
| ¿Su relación con sus compañeros de trabajo es buena?                 |    |    |
| ¿Cuenta con el apoyo de sus jefes o supervisores?                    |    |    |
| ¿Cree usted que su trabajo afecta su vida personal?                  |    |    |