



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN**  
**CURRICULAR, MODALIDAD PRESENCIAL**

**TEMA:**

**“EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO**  
**LABORAL”**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en**  
**Administración de Empresas**

**Línea de investigación: Desarrollo Social y de Comportamiento Humano**

**AUTOR(A):**

**Samy Sayana De La Torre Segovia**

**DIRECTOR(A):**

**Msc. Ligia Isabel Beltrán Urvina**

**Ibarra, 2024**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1003482336		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	De la Torre Segovia Samy Sayana		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Otavalo		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:ssdelatorres@utn.edu.ec">ssdelatorres@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	06-2927219	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0991264729

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	"EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL"
<b>AUTOR (ES):</b>	De la Torre Segovia Samy Sayana
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	24/04/2024
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciada en Administración de Empresas
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Msc. Ligia Isabel Beltran Urvina

#### 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los veinticuatro días del mes de abril de 2024

#### EL AUTOR:

.....  
Samy Sayana De la Torre Segovia

**CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR**

Ibarra, 24 de abril de 2024

MSc. Beltrán Urvina Ligia Isabel

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnicas del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



*Msc. Beltrán Urvina Ligia Isabel*

*Docente*

C.C.: 1713755062

### APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

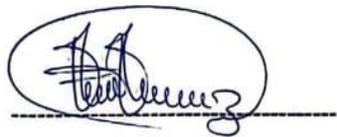
El comité calificador del trabajo de Integración Curricular "EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL" elaborado por **De la Torre Segovia Sammy Sayana**, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.



*MSc. Beltrán Urvina Ligia Isabel*

*Directora*

C.C.: 1713755062



*MSc. Rodríguez Trejo Rosa Elena*

*Asesora*

C.C.: 0400986337

## **DEDICATORIA**

Con profunda gratitud, dedico esta tesis a mis amados padres Rolando De La Torre y Laura Segovia, cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido mi faro en este viaje académico. A mi hermana Melanie y mi hermano Iñaki, quienes siempre han sido mi fuente de inspiración y sostén en los momentos más desafiantes.

Mis amigos, quienes con su ánimo, comprensión y aliento han iluminado cada paso de este camino. Sus palabras de aliento y sus risas han sido el combustible que ha impulsado mi determinación y perseverancia.

A cada una de estas personas especiales en mi vida, les dedico este logro con profundo agradecimiento y cariño. Sus bendiciones, amor y amistad han sido el fundamento sobre el cual he construido este logro. Gracias por creer en mí y por ser mi sostén en cada etapa de esta travesía.

*De La Torre Segovia Samy Sayana*

## AGRADECIMIENTO

Quiero comenzar expresando mi más profundo agradecimiento a Dios, quien ha sido mi guía y mi fortaleza durante todo este proceso. Su gracia y su amor incondicional han sido mi sustento en los momentos de dificultad y mi fuente de inspiración en cada paso de este camino.

A mi amada familia, les debo un agradecimiento especial por su apoyo incondicional, su paciencia y su constante aliento a lo largo de esta travesía. Su amor y su sacrificio han sido la piedra angular sobre la cual he construido este logro. Sin su apoyo inquebrantable, este camino habría sido mucho más difícil de recorrer.

Enorme gratitud con la Universidad Técnica del Norte, agradezco profundamente por brindarme la oportunidad de crecer académicamente y por proporcionarme los recursos y el conocimiento necesarios para llevar a cabo este proyecto de investigación.

De igual a la fábrica Textiles Tabango y a su gerente, el Ing. Andrés Tabango, les estoy profundamente agradecido por su colaboración y apoyo en la realización de este estudio. Su generosidad al permitirme acceder a sus instalaciones y recursos ha enriquecido enormemente mi investigación.

A todas las personas que me brindaron su apoyo de una u otra manera, ya sea con palabras de ánimo, consejos o asistencia práctica, les doy las gracias de todo corazón. Su contribución ha sido fundamental en la culminación de este proyecto.

## Contenido

Resumen.....	11
Problemática.....	13
Antecedentes.....	15
Justificación.....	18
Objetivos.....	20
Objetivos General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
Problema.....	20
Capítulo 1. Marco Teórico.....	21
1.1 Rendimiento Laboral.....	21
1.2 Teorías del Rendimiento Laboral.....	22
1.3 Dimensiones del Rendimiento Laboral.....	23
1.3.1 Factores que Influyen en el Rendimiento Laboral.....	24
1.3.2 Factores grupales.....	25
1.4 Estrés Laboral.....	25
1.4.1 Tipos de Estrés Laboral.....	26
1.4.2 Modelos Teóricos del Estrés Laboral.....	28
1.4.3 Causas.....	30
1.4.4 Consecuencias.....	30
1.5 Test Happiness o Test de la Felicidad Subjetiva.....	32
1.6 Estrategias para Prevenir el Estrés.....	32
Capítulo 2. Materiales y Métodos.....	34
2.1 Tipo de Investigación.....	34
2.2 Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	34
2.2.1 Encuesta.....	35
2.2.2 Entrevista.....	35
2.3 Pregunta de Investigación.....	35
2.4 Matriz de Operacionalización de Variables.....	36
2.5 Participantes.....	37
2.6 Procedimientos y Análisis de Datos.....	38

Capítulo 3. Análisis y Discusión de Resultados .....	40
3.1    Estrés Laboral .....	40
3.2    Rendimiento Laboral .....	49
3.3    Análisis de Pruebas Estadísticas .....	56
3.3.1    Prueba de Normalidad .....	56
3.4    Análisis Correlacional.....	57
3.4.1    Correlación Dimensional .....	57
Capítulo 4. Propuesta.....	61
4.1    Planteamiento de la Propuesta .....	61
4.2    Cronograma de Actividades.....	66
4.3    Financiamiento de la Propuesta .....	67
Conclusiones.....	68
Recomendaciones .....	69
Bibliografía.....	70
Anexos .....	76

### Lista de Tablas

Tabla 1. Teorías del rendimiento laboral.....	22
Tabla 2. Dimensiones de análisis según Montoya.....	23
Tabla 3. Enfoques teóricos del estrés laboral .....	28
Tabla 4. Medidas protectoras de la fuerza laboral ante el estrés asociado con el trabajo ....	33
Tabla 5. Operacionalización de variables.....	36
Tabla 6. Censo realizado para determinar el número de trabajadores por área.....	38
Tabla 7. Prueba de normalidad.....	56
Tabla 8. Correlación Dimensional.....	57
Tabla 9. Propuesta para el Taller Artesanal Textiles Tabango.....	65
Tabla 10. Cronograma de actividades .....	66
Tabla 11. Presupuesto.....	67

## Lista de Figuras

Figura 1. Factores predictores y síntomas del estrés .....	31
Figura 2. Variables bajo estudio .....	39
Figura 3. Carga de tareas complejas .....	40
Figura 4. Cantidad de trabajo .....	41
Figura 5. Influencia del entorno laboral y personal del trabajador.....	42
Figura 6. Falta de claridad en funciones .....	43
Figura 7. Desorganización en el equipo de trabajo .....	44
Figura 8. Motivación .....	44
Figura 9. Falta de conocimiento técnico.....	45
Figura 10. Influencia positiva en otras personas .....	46
Figura 11. Agotamiento emocional .....	47
Figura 12. Presión Laboral .....	48
Figura 13. Tareas claras y alcanzables .....	49
Figura 14. El estrés en el desempeño de actividades laborales .....	49
Figura 15. Distribución de los espacios.....	50
Figura 16. Cargas Laborales .....	51
Figura 17. Jornadas extras .....	52
Figura 18. Dificultades con los jefes .....	53
Figura 19. Comunicación efectiva.....	54
Figura 20. Número de quejas.....	55
Figura 21. Gráfica de correlación .....	58

## Resumen

Este trabajo acerca de “El estrés y su incidencia en el rendimiento laboral” estudia el estrés como una reacción física y emocional que puede ser provocada por los riesgos psicosociales asociados con el trabajo, los cuales alteran el comportamiento del trabajador incidiendo negativamente en su motivación, compromiso, eficiencia y productividad frente al trabajo, llevando a la disminución del rendimiento laboral individual y organizacional. La investigación analiza el impacto del estrés en el desempeño de la fuerza laboral del Taller Artesanal Textiles Tabango, con un enfoque mixto de diseño no experimental, transversal. Como técnica e instrumento para la captación de datos e información se administra una encuesta y dos cuestionarios: el primero basado en el Happiness Test, dirigido a 21 trabajadores que conforman la muestra poblacional para conocer el grado de estrés manifiesto en todas sus dimensiones; el segundo dirigido al gerente propietario del taller. Los hallazgos arrojan que las dimensiones organización y rendimiento laboral ( $r = 0.535, p = 0.012$ ), salud y bienestar del personal con el rendimiento de la tarea ( $r = 0.506, p = 0.019$ ) presentan una covarianza positiva significativa; mientras que las relaciones interpersonales y liderazgo con el comportamiento contraproducente no muestra una asociación significativa en el análisis ( $r = -0.122, p = 0.598$ ). Se concluye que, aunque las operaciones de la empresa implican un ritmo de trabajo acelerado y exigencias constantes que generan estrés en un nivel moderado, existe un ambiente laboral propicio que contribuye a que los trabajadores tengan un rendimiento adecuado a pesar de la ausencia de estrategias para medir y prevenir el estrés. Frente a ello se proponen estrategias enfocadas en el desarrollo de capacidades de afrontamiento del estrés, la motivación y el control interno para optimar el rendimiento y garantizar un ambiente de trabajo que favorezca el bienestar de la fuerza laboral de la organización.

### **Abstrac**

This work on "Stress and its impact on work performance" studies stress as a physical and emotional reaction that can be caused by psychosocial risks associated with work, which alter the worker's behavior, negatively affecting his motivation, commitment, efficiency and productivity at work, leading to a decrease in individual and organizational work performance. The research analyzes the impact of stress on the performance of the labor force of the Tabango Textile Craft Workshop, with a mixed approach of non-experimental, cross-sectional design. As a technique and instrument for data and information collection, a survey and two questionnaires were administered: the first one based on the Happiness Test, directed to 21 workers who make up the population sample to know the degree of manifest stress in all its dimensions; the second one was directed to the owner manager of the workshop. The findings show that the dimensions organization and work performance ( $r = 0.535$ ,  $p = 0.012$ ), health and well-being of the personnel with task performance ( $r = 0.506$ ,  $p = 0.019$ ) present a significant positive covariance; while interpersonal relations and leadership with counterproductive behavior do not show a significant association in the analysis ( $r = -0.122$ ,  $p = 0.598$ ). It is concluded that, although the company's operations imply an accelerated work pace and constant demands that generate stress at a moderate level, there is a favorable work environment that contributes to workers' adequate performance despite the absence of strategies to measure and prevent stress. In view of this, strategies focused on the development of stress coping skills, motivation and internal control are proposed to optimize performance and ensure a work environment that favors the well-being of the organization's workforce.

## Problemática

El efecto de los factores psicosociales que ponen en riesgo el rendimiento en el trabajo genera preocupación y afectaciones en gran parte de la fuerza laboral en diversos entornos profesionales a nivel mundial. El estrés en el ámbito laboral se expresa con reacciones negativas que afectan física y mentalmente al trabajador frente a circunstancias externas o internas que representan un reto, las cuales son denominadas factores estresores (Buitrago et al., 2021).

En el tiempo actual, el desarrollo de las ciencias y su socialización ha traído consigo un proceso de globalización tecnológica y han dado como resultado cambios en los entornos de trabajo y en las condiciones laborales. Debido a ello se presentan diferentes factores psicosociales que pueden afectar tanto el bienestar y salud del empleado como la capacidad productiva y el desempeño de las empresas.

El estrés es una reacción provocada por diversas causas que han sido identificadas y especificadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como los riesgos psicosociales vinculados con el trabajo, las condiciones externas en las cuales deben desarrollar sus labores los trabajadores y las condiciones de empleo que pueden tener una cierta influencia en la salud. Esto se debe a que dichos factores pueden incluir un trabajo repetitivo o no tan ameno como se desearía, un volumen de tareas excesivo o una asignación de trabajo insuficiente, poca participación o no consideración de las aportaciones del empleado en las decisiones organizacionales, falta de oportunidades de promoción laboral efectivas, no tener definido el rol que se cumple en la organización y no contar con un apoyo organizacional suficiente, entre otros aspectos que pueden causar tensiones en el trabajador (Mejía et al., 2019).

En la economía mundial las industrias manufactureras desempeñan un papel significativo en el sector secundario, el cual engloba las áreas de producción de alimentos, la industria textil, fabricación de maquinaria, entre otras. En este sector es común que se den sobrecargas laborales, se incurra en jornadas laborales extensas y se exijan altos niveles de presión, lo cual puede ocasionar efectos negativos sobre el personal. Debido a ello es posible que se presenten tres tipos de riesgos laborales a los que los colaboradores pueden estar expuestos, estos son: el ruido, las temperaturas externas y las vibraciones que en ocasiones implican lesiones específicas (Urgiles, 2021).

Si bien el estrés que estas condiciones y riesgos laborales pueden ocasionar no es evidente a simple vista, este es posiblemente el factor más perjudicial (Urgiles, 2021). Las consecuencias que provoca el estrés pueden ser de tipo fisiológico, entre ellas se encuentran los fuertes dolores de cabeza, problemas respiratorios, incremento de la presión sanguínea, e incluso se pueden llegar a desencadenar ataques cardiacos; estas también pueden ser de tipo psicológico, entre las cuales está el desarrollo de un comportamiento ansioso, síntomas de depresión e insatisfacción laboral. Estas alteraciones de comportamiento que se producen como consecuencias del estrés dan lugar a la merma de la productividad, al absentismo y a la rotación del personal, lo que implica para el trabajador la disminución de su nivel de rendimiento en su área de trabajo, lo que trae consigo repercusiones económicas para las empresas (Onofre y Olano, 2021).

Es necesario, entonces, que las organizaciones empresariales cuenten con estrategias protectoras de la salud del personal para anticipar la presencia de predictores de estrés y prevenir que este se exprese en los individuos como en los grupos de trabajo y en el equipo en general, con el fin de obtener un mejor rendimiento de los trabajadores. Aunque al aplicar estas estrategias se debe tener en cuenta que resulta complicado controlar o modificar situaciones de estrés, puesto que su efectividad no dependerá únicamente del individuo, sino también del entorno laboral en el que este se encuentra y de la relación que tenga con los demás miembros de la organización.

De ahí la relevancia de la implicación y participación constante de toda la organización para llevar a cabo dichas estrategias y, consiguientemente, aumentar el desempeño de los trabajadores. Este rendimiento hace referencia a las acciones ejecutadas en pos del alcance de los objetivos organizacionales que la empresa ha establecido, el cual estará influenciado por los factores motivacionales y de liderazgo, y dependiendo de si las actividades se realizan con eficiencia o no podrá afectar de manera negativa a la organización.

Con base en lo anterior, este estudio se enfoca en determinar cómo el estrés incide en el rendimiento de la fuerza laboral vinculada al Taller Artesanal Textiles Tabango, debido a que en la empresa aún no se ha determinado qué nivel de estrés tiene la fuerza productiva. De ahí la pertinencia y la relevancia de estudiar esta problemática que en los últimos tiempos

se ha configurado como un asunto de interés global, debido a las afectaciones que causa a nivel individual y ambiental como se refleja en la organización bajo estudio.

### **Antecedentes**

Cada día las empresas requieren alcanzar un nivel de rendimiento más alto, debido a que el mundo cambia constantemente provocando que las empresas sean mucho más competitivas. Esta exigencia a nivel organizacional en aumento puede generar efectos negativos en los trabajadores como el estrés físico y mental, lo que conllevaría a una disminución en los niveles de productividad y satisfacción del talento humano.

El estrés profesional ha sido estudiado ampliamente, desde el momento en que se descubrió el primer diagnóstico y se definió el concepto tras analizar los efectos que causa en el organismo. Los distintos autores que lo han estudiado y conceptualizado han aportado importantes teorías. A partir de estas definiciones, caracterizaciones y teorizaciones este término ha sido mayormente relacionado con la productividad, el desempeño, la satisfacción y el rendimiento profesional.

Un autor pionero en introducir el término *estrés laboral* fue el fisiólogo y médico austrohúngaro Hans H. Selye en el año 1926, refiriéndose a este como la reacción del organismo de un individuo ante diferentes factores como el exceso de trabajo, un mal ambiente laboral y la sobrecarga horaria, los cuales son denominados factores estresores debido a que provocan cambios físicos, biológicos y conductuales que se desencadenan como respuesta al estrés que se experimenta ante determinadas situaciones (Cruz et al., 2016 citado por Cortés et al., 2020). Estos factores afectan el bienestar y la salud del profesional en todas sus dimensiones debido a que la presencia del estrés puede desencadenar enfermedades como presión sanguínea alta, dolores de cabeza intensos e incluso puede causar síndrome de *burnout*. Estas enfermedades impactan en el rendimiento laboral del trabajador, teniendo consecuencias negativas para las organizaciones debido a que, al afectar el rendimiento del profesional, también afectan el logro de las metas organizacionales trazadas.

Entre las investigaciones y estudios que se han venido desarrollando a partir de la introducción del término estrés laboral por parte de Hans H. Selye, cabe citar como un primer antecedente una investigación dirigida a empleados de un hotel cuyo objetivo fue establecer

la manera como la presencia del estrés incide en el desempeño de sus profesionales, a través del uso de una metodología mixta. Los datos empleados en esta investigación se obtuvieron mediante una escala de acontecimientos vitales y estresantes que reportó que el estrés laboral manifiesto en la empresa impacta en un grado importante la productividad, la eficiencia, e incluso en cómo asimilan sus propias emociones, lo que afectaría al individuo y a su entorno de trabajo (Trejo, 2022).

Hay diversos factores que pueden influir en el rendimiento laboral como el clima organizacional, la motivación, los factores ambientales y la existencia de riesgos psicosociales, los cuales tienen consecuencias directas en la forma como los empleados se desarrollan en sus actividades diarias y en su eficacia para realizar sus tareas de tal forma que cumplan con los objetivos establecidos. Esto, a su vez, puede provocar impactos económicos negativos en las empresas como puede ser, por ejemplo, el incremento de costos innecesarios por ineficiencia.

En Perú se realizó un estudio específico a una entidad financiera con una pequeña muestra de la organización, con el fin de analizar cómo el rendimiento es afectado por los distintos estresores que se pueden presentar en la organización. Para ello se emplearon encuestas a los trabajadores, a partir de las cuales se concluyó que más del 25 % de los empleados de dicha institución presentó estrés laboral que no estaba vinculado directamente con su salud, sino con aspectos propios de su empleo como la sobrecarga laboral, un alto nivel de responsabilidades, condiciones de trabajo no adecuadas y un mal ambiente laboral. De esa manera en este estudio se demostró el impacto negativo que el estrés causa al empleado (Larico et al., 2021).

Es importante considerar, además, como lo señalan algunos estudios, que el estrés laboral no solo se da por factores existentes en la organización. También es posible que existan factores externos que afectan el rendimiento y la calidad del trabajo de un profesional en la organización, como son los problemas familiares o económicos, pues si los individuos son afectados negativamente por dichos factores el servicio prestado no será el más adecuado.

En el distrito de Cabanillas se indagó con un grupo de trabajadores vinculados laboralmente a empresas de artesanía textil la expresión del estrés laboral asociada con la productividad. Con los hallazgos que se reportan se determinó que si existen altos niveles de

estrés la productividad bajará y viceversa, esto quiere decir que, mientras el grado de estrés sea menor, mayor será la productividad. Además, se estableció que la cantidad de estrés presente en un individuo puede variar dependiendo de los factores exógenos (factores internos) y endógenos (factores externos) que se presenten, los cuales se relacionan de forma inversa (Condori et al., 2021).

Hoy en día el estrés es considerado un problema organizacional creciente, a pesar de que todas las personas han padecido estrés en diferentes momentos de su vida y en distintos niveles, por lo cual, al abordarlo a nivel empresarial, se debe tener en cuenta que este estrés no solo tiene influencia en las actividades laborales, sino también a nivel personal. Esto quiere decir que las consecuencias de este fenómeno psicosocial no solo se expresan en la insatisfacción laboral, el ausentismo en el puesto de trabajo o la falta de compromiso con la organización; también tienen vinculación con la productividad y el rendimiento laboral, lo cual, en algunos casos, ha llevado al empleado a optar por renunciar a su puesto de trabajo sin considerar las consecuencias que ello puede tener en su vida (Onofre y Olano, 2021).

Es así como una organización puede llegar a presentar problemas de rendimiento laboral si su personal tiene problemas de estrés, dado que ello le impedirá al trabajador desenvolverse en su totalidad a la hora de realizar su trabajo. Esto supone para las organizaciones una dificultad que incidiría en el manejo de los procesos, el alcance de las metas y la gestión organizacional con consecuencias en el largo plazo.

La empresa donde se realiza la investigación está localizada en el cantón Otavalo, tiene su punto de distribución en el mismo taller y actualmente es una de las pocas que se dedica a la fabricación de hilos de lana. Esta empresa se constituyó como una organización familiar que surgió en el año 1994, desde entonces ha ido creciendo la producción lanera que provee de materia prima a los artesanos cuya actividad económica se basa en la confección de ponchos, tapices, sacos y artesanías fabricadas a partir de este producto. En la actualidad el taller tiene definido su mercado y distribuye tanto al por mayor como al por menor, contando con una variedad de clientes mayoristas y minoristas directos de Imbabura y el norte del país.

## **Justificación**

Desde el enfoque actual que han adoptado las teorías sobre el recurso humano este ha sido considerado como el más importante para las organizaciones, lo cual pone de relieve la atención que requiere de estas el talento humano para evitar que se vea afectado por los distintos riesgos existentes en el entorno. En ese sentido, es necesario conocer cuáles son los riesgos psicosociales que pueden afectar directamente el desempeño de los trabajadores, como el estrés, considerar las causas que originan este fenómeno en el personal de una organización y las secuelas que conlleva en el desempeño, con el fin de brindarle al trabajador un ambiente adecuado para que realice sus actividades y, consecuentemente, lograr un incremento en la productividad y un mejor entorno laboral.

El estrés se desencadena por el desequilibrio que se genera entre las exigencias del trabajo y lo que el empleado requiere para ejecutar sus asignaciones y procurar el logro de las metas organizacionales. La presencia de este estado psicológico impacta de manera significativa en el rendimiento y la capacidad para cumplir con las asignaciones, lo que a su vez puede generar como consecuencia yerros u omisiones en los procesos y mermas en los niveles de eficiencia a nivel organizacional (Delgado y Cárdenas, 2020).

Las empresas direccionan su actividad hacia el logro de objetivos y la eficiencia en cada uno de sus procesos productivos, lo cual genera ocasionalmente presiones en la fuerza productiva. Es así como el estrés puede presentarse, dependiendo del volumen de trabajo correspondiente a cada puesto o del que se asigne adicionalmente a cada trabajador, lo cual se hace más difícil de sobrellevar cuando no se cuenta con el apoyo y el liderazgo adecuado.

Al presentarse, el estrés laboral produce dificultades en las relaciones interpersonales en las empresas, tanto de manera horizontal como vertical, también impacta negativamente el desempeño y la satisfacción de la fuerza laboral. Por ello representa un problema significativo en el desempeño de las obligaciones del trabajador, además de tener efectos negativos en el funcionamiento laboral, dado que el estrés produce una disminución del rendimiento y limita la capacidad para responder y resolver distintas situaciones que se le presentan cotidianamente en el ejercicio de las tareas propias de su cargo, sentido en el cual también se ven afectados el servicio al cliente y la administración (Chuchuca y Mora, 2020).

En todo tipo de organizaciones, desde una institución financiera hasta una empresa dedicada a la fabricación de algún producto, está presente el estrés y en cada una de ellas tanto sus trabajadores como la organización en general se verán afectados de distinta manera. Asimismo, sucede en cada área de trabajo, pues los empleados que laboran en el departamento administrativo no están expuestos a las mismas presiones que a las que son expuestos los empleados en el departamento de producción, lo cual hace necesario conocer los agentes estresores que se manifiestan en los distintos espacios de trabajo para poder diseñar y aplicar estrategias adecuadas que conlleven a la obtención de los resultados esperados.

Esto se convierte en un elemento especialmente importante para el abordaje del estrés en contextos de trabajo, debido a que este se configura en un enemigo silencioso para su salud al no ser perceptible a simple vista. Dichas afectaciones se producen debido a que la persona no puede reaccionar apropiadamente o sobrellevar aquellas situaciones donde la presión vinculada al trabajo es excesiva, ya sea que estas surjan mientras el trabajador realiza sus actividades diarias o se presenten en el ambiente laboral que lo rodea (Pazmiño, 2020).

En esta investigación se pretende analizar la incidencia del estrés sobre el rendimiento laboral en una organización, teniendo en cuenta que existen situaciones en las que no se conoce cuáles son las causas que hacen que el trabajador sea ineficiente, esté desmotivado y presente un bajo rendimiento. Esta indagación cobra importancia por el hecho de que en el diseño de estrategias de afrontamiento es imperativo comprender que los trabajadores, como seres humanos, pasan por distintas dificultades, tanto personales como con relación a sus labores y a aspectos de la misma organización, lo cual hace que sea aún más difícil para ellos sobrellevar las cargas tan pesadas que el estrés conlleva.

A lo largo de este documento se identifican, en primera instancia, los factores que inciden en el desempeño de los profesionales para permitir a la empresa bajo estudio conocer cuál es la situación actual de sus empleados con respecto con su entorno laboral y el nivel de eficiencia que aportan a la organización. Además, se determina el grado de satisfacción de los empleados mediante la aplicación de un cuestionario compuesto por preguntas orientadas a determinar qué tan feliz se sienten en su vida y en su trabajo. Partiendo de las respuestas se proponen estrategias de prevención, considerando que el estrés laboral puede desencadenar

otras enfermedades como insuficiencia cardiaca, depresión, problemas de espalda o cuello, entre otros padecimientos que afectan en un primer nivel al personal y que, consecuentemente, pueden ser perjudiciales para la organización.

## **Objetivos**

### **Objetivos General**

Analizar la incidencia del estrés en el rendimiento laboral de los trabajadores del Taller Artesanal Textiles Tabango.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar los factores que influyen en el rendimiento laboral.
2. Establecer el nivel de estrés de los trabajadores mediante la aplicación del Happiness Test.
3. Proponer estrategias para prevenir el estrés laboral y mejorar el rendimiento de los trabajadores.

## **Problema**

En esta investigación se pretende contestar a la pregunta: ¿cómo incide el estrés en el rendimiento laboral de los trabajadores del Taller Artesanal Textiles Tabango?

## Capítulo 1. Marco Teórico

### 2.1 Rendimiento Laboral

El rendimiento aborda todo lo referente a la productividad y a las competencias individuales y profesionales con las que se cuenta para el desarrollo de una labor, a fin de cumplir los objetivos de una organización empresarial a la que se está vinculado. El desempeño en el trabajo es uno de los términos que mayormente está vinculado con el rendimiento de los trabajadores, el cual está influenciado por factores como la capacitación, las destrezas y competencias inherentes en cada tarea. Además, existen otros aspectos del ambiente de trabajo que tienen un impacto en el rendimiento como, por ejemplo, la motivación al personal, los niveles de estrés y las extensas jornadas laborales (Chiang y San Martín, 2015). Es esencial distinguir estos factores para poder abordarlos adecuadamente, y así mejorar el rendimiento del personal de manera efectiva.

Varios autores, con sus respectivos estudios sobre el rendimiento en el trabajo, han contribuido a la construcción del concepto. Murphy (1990) generó aportes con su definición del rendimiento laboral como aquellas conductas que inciden en el alcance de los propósitos organizacionales o de la unidad productiva donde una persona trabaja, mientras que los niveles de productividad y eficiencia demuestran las consecuencias de dichas conductas (potenciales predictores). Koopmans (2014), por su parte, mencionó que para una organización sea productiva y competitiva debe considerarse el rendimiento laboral como un elemento crítico, dado que este está vinculado estrechamente con el desempeño de la fuerza productiva de una empresa. Dicho en otras palabras, estos autores se refieren al rendimiento del trabajador como un aspecto determinante del éxito de una organización.

Entre los factores asociados al rendimiento laboral se encuentran el agrado que el personal siente en su trabajo cuando realiza sus tareas, la productividad, la obtención de los logros y objetivos de su unidad de trabajo o de la organización, y la eficiencia y eficacia con la que logra ejecutar sus labores. Por ello se dice que el rendimiento abarca tanto conductas orientadas a las tareas como causas interpersonales (Navarrete et al., 2023).

Dentro de estos factores el logro de las metas se configura en un aspecto fundamental que impacta el desempeño laboral, pues si un empleado puede cumplir con los tiempos

establecidos y ayudar a construir la buena reputación de la empresa a través de una relación positiva con los clientes sentirá satisfacción y tendrá mayor motivación para cumplir con sus labores. En cambio, si en una empresa no hay un buen rendimiento por parte del personal su actividad organizacional no será eficiente y, por lo tanto, la empresa no podrá cubrir las necesidades de sus consumidores, lo cual provocará que estos busquen otras alternativas en la competencia (Guartán et al., 2019).

## 2.2 Teorías del Rendimiento Laboral

**Tabla 1**

*Teorías del rendimiento laboral*

<b>Teorías del rendimiento laboral</b>		
<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Conceptualización de las dimensiones</b>
Koopmans et al. (2011) establecieron a través de diversos estudios que el rendimiento laboral presenta dimensiones asociadas a la tarea, el contexto y el comportamiento laboral.	1. Rendimiento de tarea	Vinculado a la ejecución de las actividades laborales en cuanto a la cantidad y calidad de trabajo realizado, además, comprende habilidades laborales específicas.
	2. Rendimiento contextual	Se consideran las responsabilidades extras, el esfuerzo adicional, la iniciativa, el ánimo, la motivación, la persistencia, la creatividad, la comunicación, las interacciones del personal y el compromiso con la organización.
	3. Comportamiento laboral	Tiene un influjo perjudicial sobre las actividades y su rendimiento como el ausentismo, errores a la hora de ejecutar las tareas, accidentes, un mal ambiente laboral, tener conflictos con los demás miembros de la organización, agresión, robos, entre otras.
Murphy (1989) determinó que el rendimiento laboral se basa en cuatro dimensiones que lo explican dependiendo de si el comportamiento del trabajador está orientado a la tarea, a la persona, el tiempo de inactividad y si este es destructivo o peligroso.	1. Comportamiento orientado a la tarea	Este se refiere netamente al cumplimiento de las actividades realizadas en el trabajo.
	2. Comportamiento orientado a la persona	Está determinado por la relación existente entre los colaboradores, en la cual se incluye la cooperación y la comunicación.
	3. Comportamiento de tiempo de inactividad	Hace referencia a la manera como los trabajadores emplean su tiempo libre, ya sea en el trabajo o por fuera.
	4. Comportamiento destructivo o peligroso	Tiene relación con los comportamientos contraproducentes en la empresa como la violencia en el trabajo, robos e incumplimiento de las reglas de la organización en general.

### 2.3 Dimensiones del Rendimiento Laboral

Para medir esta variable se considera la evaluación de seis dimensiones asociadas con la alineación del trabajo con las metas de la organización, la calidad del trabajo realizado, las interacciones entre las personas vinculadas a una misma unidad u empresa, la iniciativa del talento humano, la capacidad de la fuerza laboral para realizar trabajo en grupos y la organización. Estas dimensiones, descritas por Montoya (2016), se describen en el cuadro que se muestra seguidamente (ver Tabla 2).

**Tabla 2**

*Dimensiones de análisis según Montoya*

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>
Orientación a resultados	Los colaboradores deben saber cuáles son las metas que espera cumplir la organización. De esta forma los trabajadores entenderán el valor de sus acciones y de su trabajo, lo cual los llevará a involucrarse en las actividades que establece la organización en pro de contribuir al logro de los objetivos, lo que implica de su parte un mayor compromiso y motivación para así alcanzar el éxito.
Calidad	La finalidad de la organización es conseguir que el trabajo realizado sea excelente y cumpla con las expectativas del consumidor, y mejorar continuamente.
Relaciones interpersonales	Es la manera como los empleados interactúan o forman relaciones laborales, sean estas horizontales (entre el personal) o verticales (entre los empleados y los empleadores), o establecen una relación amical con otros, respetando sus aspectos identitarios como su personalidad, estilo de vida, cultura y religión.
Iniciativa	Significa iniciar proyectos nuevos, proponer ideas innovadoras y saber aprovechar las oportunidades para obtener resultados beneficiosos para la organización.
Trabajo en equipo	Requiere la colaboración de varias personas que tienen objetivos en común, quienes se unen para ayudar con el cumplimiento de los objetivos propuestos. Con este método se pueden obtener resultados efectivos gracias al aporte de ideas y estrategias. Este tipo de trabajo en equipo es esencial para que los proyectos que se realicen sean exitosos.
Organización	Facilita al empleador realizar observaciones acerca de la manera como el trabajador planifica sus actividades y ejecuta los procedimientos.

Nota. Adaptado de *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015*, por D. A. Montoya, 2016, <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>

### **2.3.1 Factores que Influyen en el Rendimiento Laboral**

Según Chambi (2018) el desempeño profesional puede verse afectado por distintas causas, las cuales pueden dividirse en componentes individuales como la motivación, la satisfacción laboral y la competencia; y en factores grupales como la cohesión, la participación y el conflicto.

#### ***Factores Individuales***

- Motivación

La motivación son los estímulos que recibe un individuo para que adopte algún tipo de comportamiento, sea este positivo o negativo, la cual puede ser ocasionada por factores externos o de manera inherente (Chambi, 2018). Un trabajador motivado puede ayudar a que la empresa siga creciendo, debido a que una organización está formada por seres humanos que necesitan tener un estímulo que los ayude a realizar las tareas de una mejor manera para conseguir los resultados esperados. De ese modo, mediante la motivación, los empleados se sentirán más comprometidos y empezarán a tener una visión de crecimiento con respecto a su trabajo.

- Satisfacción laboral

Es definida como la manera en que un empleado se siente con respecto a su trabajo, lo cual dependerá de las remuneraciones, los reconocimientos y las oportunidades de crecimiento profesional. Estos aspectos están asociados con otros factores como las relaciones familiares, la posición social, el estado de salud, entre otras. En ese sentido, el bienestar laboral puede verse desde dos perspectivas: la cobertura de las necesidades y el alcance de las metas individuales, las cuales son influenciadas por diversos factores, pero principalmente por la motivación (Simbron y Sanabria, 2020).

- Competencias

Las competencias se definen como los rasgos, la personalidad y los comportamientos que conducen al cumplimiento de los objetivos y, consecuentemente, a la obtención de un ejercicio profesional exitoso en su empleo, teniendo en cuenta que cada oficio y cargo tiene asociadas diferentes funciones (Mendieta et al., 2020).

### 2.3.2 Factores Grupales

- Participación

En una organización es fundamental que los empleados estén motivados y comprometidos. Para fortalecer la confianza y su motivación es necesario que las organizaciones brinden el apoyo necesario al personal y le permitan ser partícipe de la toma de decisiones, dado que así este sentirá que es valorado y es considerado una parte integral de la empresa. El involucramiento y la participación de los empleados tendrá un rol importante para lograr los objetivos y el crecimiento continuo (Castillo y Sabando, 2018).

- Conflicto

Los conflictos se dan en todas las dimensiones de la vida, cuando dos o más personas están en desacuerdo y esto comienza a ocasionar diferencias. Este tipo de situaciones es inevitable debido a que los seres humanos tienen diferentes formas de pensar y hacer una misma tarea, por lo cual, a nivel organizacional, este factor se presentará siempre que exista un recurso humano vinculado (Morales, 2019).

### 2.4 Estrés Laboral

Las personas, dentro o fuera del trabajo, lidian constantemente con diversas situaciones cotidianas que implican las responsabilidades familiares, las tareas asociadas con el trabajo y los conflictos interpersonales, lo cual puede llegar a ocasionar situaciones de estrés. El término *estrés* hace referencia a la tensión física o mental que siente un individuo frente a distintas situaciones que representan un reto o una amenaza, la cual produce en consecuencia sentimientos de frustración, enojo o nerviosismo (Chuchuca y Mora, 2020). Esta sensación que, puede ser un factor detonante de numerosas enfermedades físicas y mentales, puede ser provocada por diversas condiciones laborales, sociales, personales y/o económicas que enfrentan diariamente los individuos.

Concretamente, en las relaciones laborales el estrés se presenta cuando las demandas laborales son mayores que las habilidades, los recursos o las necesidades del empleado. Además, este puede manifestarse cuando las exigencias requeridas en el trabajo, como el

conocimiento y la habilidad, no están acordes con los valores de la cultura corporativa (OIT, 2017).

El estrés laboral que experimenta una persona se manifiesta, entonces, como una respuesta fisiológica, psicológica y comportamental para adaptarse a eventos nuevos o desconocidos que pueden ser internos o externos (del Hoyo, 2016). Es decir, en el ámbito profesional se da como una reacción de los individuos a la hora de afrontar diversas dificultades o exigencias a las cuales no está acostumbrado, por lo cual estas situaciones tienen efectos en su bienestar físico, psicológico y conductual. Ahora bien, al momento de hablar del estrés en el trabajo se debe tener en cuenta que cada persona tiene distintas formas de afrontar las situaciones que ocurren a su alrededor, y que de ello dependerá la manera como el individuo actuará a la hora de enfrentarse a situaciones estresantes (Cama, 2020).

Hay que tener en cuenta, además, que el estrés asociado con los entornos de trabajo y sus secuelas no se limita a la salud de la persona, dado que este puede repercutir de manera directa en la empresa, debido a que quienes presentan estrés tienden a reducir su nivel de productividad y su rendimiento laboral, además, pueden tener dificultades para relacionarse con los demás. Estos factores llevan al personal que padece de estrés laboral a presentar o incrementar su nivel de ausentismo debido a que necesitan mayor tiempo de reposo médico, lo cual hace que la organización requiera de personal de remplazo que le genera costos adicionales innecesarios.

#### ***2.4.1 Tipos de Estrés Laboral***

Según el ambiente o la situación a la que se enfrenta el trabajador se determinará el nivel de estrés que experimenta, dado que este puede percibir dicha situación de dos maneras, o bien como una amenaza o como un reto. En este sentido, el estrés se clasifica en dos tipos que son:

1. **Distrés:** El distrés, también conocido como estrés negativo, se genera por la liberación de la hormona cortisol cuando se producen situaciones estresantes, provocando inestabilidad física y mental que requieren que la persona haga un esfuerzo extra para superar los conflictos sin perjuicio de su bienestar.

2. Eustrés: Es una respuesta positiva, de ahí que también se le denomine estrés positivo. La manifestación de este tipo de estrés está relacionada con la liberación de dopamina que se produce como respuesta fisiológica ante el evento que causa la reacción que el organismo percibe como un riesgo.

Con relación al trabajo, el estrés que se experimenta en este contexto en particular suele aparecer ocasionalmente y disiparse pronto, sin embargo, lo más frecuente es que la sensación sea crónica (Cavanagh et al., 2000). En cualquier caso, el estrés laboral, en todas sus tipologías, puede afectar tanto a los altos directivos como a cualquiera de los profesionales vinculados a una organización en cualquier nivel. Estas tipologías del estrés laboral se describen a continuación:

- Estrés laboral episódico: Se manifiesta como un evento breve y ocasional, y generalmente es desencadenado por causas claras y puntuales que al ser eliminadas llevan a la desaparición de la sensación de estrés. Un ejemplo de un caso en el que puede llegar a presentarse este tipo de estrés es cuando se acerca la fecha de entrega de un proyecto importante o cuando se está en un proceso de ascenso. Sus secuelas son moderadas, por lo que al sobreponerse de la situación se disipan, dado que en esta situación el estrés actúa como respuesta adaptativa para superar los desafíos surgidos y cumplir con las obligaciones.
- Estrés laboral crónico: Al persistir puede dar lugar a graves consecuencias debido a que el estrés se va acumulando al manifestarse por periodos prolongados, producto de la amplia exposición a determinados factores organizacionales que desencadenan la sensación de estrés, por ejemplo, cuando hay un mal ambiente de trabajo o se está vinculado a una organización o en un puesto de trabajo donde no se tiene estabilidad laboral.
- Estrés positivo: Hace referencia a la manifestación de una sensación tenue de estrés causada por elementos del ambiente de trabajo que representan un reto laboral. Este tipo de estrés mantiene a los empleados atentos y alertas, es decir, en un estado de constante preparación, para abarcar distintos proyectos. Sin embargo, la decisión de afrontar las situaciones de estrés desde una perspectiva positiva o negativas

corresponde a cada individuo y depende de diferentes factores, por ello es importante desarrollar habilidades que ayuden a mantener el estrés en un nivel positivo.

- **Estrés negativo:** Es altamente perjudicial debido a que no se limita al horario laboral, sino que está presente a diario en el contexto laboral, e incluso afecta la vida personal del trabajador. De ese modo provoca afectaciones emocionales al trabajador, pudiendo llegar a ser muy dañino, pues se presenta cuando existe una mala relación del personal con la alta gerencia, lo cual puede generar discusiones continuas e impactar negativamente al empleado al persistir el estrés incluso cuando este esté descansando después de cumplir con la jornada de trabajo o cuando esté de vacaciones.

### 2.4.2 Modelos Teóricos del Estrés Laboral

**Tabla 3**

*Enfoques teóricos del estrés laboral*

	<b>Enfoque</b>	<b>Modelo</b>	<b>Concepto</b>
<b>Psicológico</b>	Desde esta perspectiva el estrés no solo depende de factores externos, dado que el individuo también tiene un papel fundamental, pues depende de la forma como este afronte las demandas y se adapte a nuevos eventos.	Orientado a la dirección	Factores interorganizacionales: Se dan en un contexto laboral a nivel individual, asociado con factores estresores que se relacionan con el rol que la persona desempeña y el apoyo organizacional que recibe. También se puede dar de forma grupal, en dicho caso se relaciona con factores del clima y el entorno de trabajo como los conflictos internos, el estilo de liderazgo, la políticas poco flexibles y la poca o nula colaboración entre el personal.  Factores extraorganizacionales: Comprenden todas las circunstancias que afectan a un individuo y provocan estrés como son las dificultades económicas, los conflictos familiares y legales, los cuales pueden afectar a la persona física, mental y conductualmente.
		Transaccional  Evaluación cognitiva y afrontamiento	Evaluación primaria: Se centra en las exigencias del entorno, para evaluar y determinar si esa situación estresante puede volverse una amenaza o si tiene relevancia. En esta valoración inicial los autores sugieren preguntarse ¿qué significa esto para mí?  Evaluación secundaria: Se realiza una valoración al individuo para determinar la capacidad que tiene para enfrentar las

			<p>situaciones evaluadas inicialmente, considerando, además, los recursos con los que cuenta para enfrentarlas.</p> <p>Evaluación terciaria: En esta última valoración se determina la forma cómo van a actuar las amenazas. Al respecto, los autores indican dos enfoques: a) la resolución del problema se centra en encontrar soluciones a estos, b) la regulación de las emociones se centra y orienta en aliviar el malestar o el distrés emocional.</p>
		Demandas-control	<p>Este modelo tiene en cuenta la influencia de las exigencias laborales y no considera al individuo como un agente pasivo, dado que de él depende la manera como va a reaccionar a los distintos eventos. Además, se incluye una variable llamada <i>apoyo social</i>, considerada un componente esencial para brindar protección y asegurar el bienestar de la persona.</p>
<b>Ingenieril</b>	<p>Este enfoque aborda el estrés como una consecuencia de factores relacionadas con el entorno social del individuo, las cuales generan cargas excesivas a las que las personas deben reaccionar.</p>	De los sucesos vitales	<p>Toma como referencia la ley de elasticidad de Hooke que dice que el estrés o la carga que se ejerce sobre un metal provoca que este se distorsione o deforme, pero si esa carga desaparece el metal volverá a su estado normal. De manera similar este enfoque teórico afirma que los factores estresores causan el estrés laboral, afectado al individuo física y psicológicamente.</p> <p>Holmes elaboró una herramienta de evolución que determina el nivel de estrés con base en diferentes sucesos vitales en distintos ámbitos del individuo.</p>
<b>Fisiológico</b>	<p>Este enfoque está centrado en la respuesta fisiológica de la persona, y su mayor exponente es Hans Selye, quien introdujo el término <i>estrés</i>. Desde esta perspectiva el estrés constituye una serie de reacciones fisiológicas causadas porque la persona se encuentra bajo situaciones demasiado demandantes que podrían llegar a ser perjudiciales para su salud.</p> <p>Tras realizar varios estudios e investigaciones Selye relacionó el estrés con el término síndrome general</p>	Hans H. B. Selye	<p>En este modelo la respuesta frente a la causa de estrés se describe en tres fases que son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fase de reacción de alarma: El sistema nervioso simpático se activa al enfrentarse a situaciones estresantes, lo que provocará sudoración, tensión muscular, taquicardia, hiperventilación, entre otros síntomas.</li> <li>2. Fase de resistencia: El organismo debe adaptarse y tratar, en lo posible, de mantener la homeostasis corporal para no colapsar.</li> <li>3. Fase de agotamiento: En este punto el organismo es superado por los altos niveles de estrés, lo cual ocasiona enfermedades que pueden ser mentales y/o físicas.</li> </ol>

---

de adaptación (SGA), el cual se refiere al conjunto de síntomas que son causados por el estrés.

---

### **2.4.3 Causas**

Entre las causas del estrés asociado con los entornos de trabajo se encuentran una excesiva demanda de trabajo, la presión que experimenta el trabajador por los tiempos con los que debe cumplir entre cada proceso y la exigencia que conlleva el logro de las metas propuestas. Leka et al. (2004) mencionaron que dentro de las organizaciones existen dos factores que son causales de estrés, estos son:

- **Características del trabajo:** Teniendo en consideración el perfil del puesto, estas hacen referencia a algunas tareas que son rutinarias, poco flexibles y que implican la realización de actividades desagradables o que pueden generar tensión. Tomando en cuenta la cantidad y el ritmo de trabajo pueden existir labores muy estrictas o plazos demasiados cortos ante lo cual se puede ver afectado el empleado. Además, se debe tener en cuenta que los trabajadores presentan estrés laboral cuando no cuentan con el apoyo necesario de sus líderes o tienen dificultades para decidir durante el ejercicio de su ocupación.
- **Contexto laboral:** Comprende situaciones relacionadas con la remuneración y la posición profesional y social, por ejemplo, la estabilidad en el trabajo, un salario no adecuado, evaluaciones de desempeño laboral realizadas injustamente o que en la organización no se le permita al trabajador poner en práctica y mejorar sus habilidades para obtener un ascenso. Además, los trabajadores presentan estrés cuando sus funciones no están bien definidas en la organización.

### **2.4.4 Consecuencias**

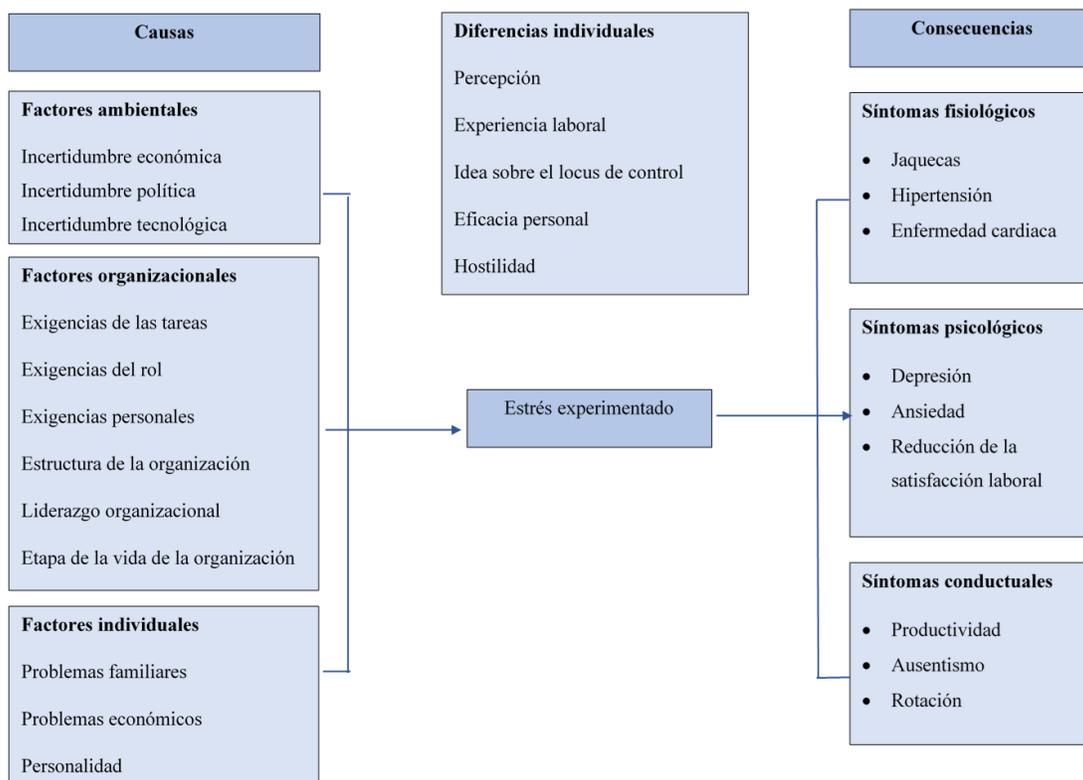
Las personas pueden presentar distintas consecuencias ante la manifestación del estrés. De hecho, el mismo estrés que la persona experimenta con relación al trabajo se da como una secuela de las situaciones que ocurren en su cotidianidad laboral, como también

de diversos factores que menoscaban su salud mental, física y nerviosa. Al respecto, del Hoyo (2016) señaló como principales consecuencias del estrés laboral las siguientes:

- **Físicas:** Los colaboradores experimentan alteraciones que se manifiestan en problemas emocionales como su estado de ánimo, falta de sueño, trastornos como la ansiedad o la depresión, problemas cardiovasculares y úlceras; además, son más propensos a sufrir enfermedades.
- **Psicológicas:** Estas hacen referencia a los cambios conductuales que puede presentar un individuo como problemas para dormir, depresión, problemas emocionales, déficit de atención y concentración, falta de apetito y comportamientos impulsivos.
- **Organizacionales:** En este contexto es visible el rechazo al cambio por el temor a experimentar situaciones nuevas, el ausentismo laboral, problemas para realizar las tareas asignadas o para trabajar en equipo, ausencia de iniciativa personal y falta de compromiso laboral.

**Figura 1**

*Factores predictores y síntomas del estrés*



*Nota.* Elaboración propia, adaptado de *Estrés Laboral*, por M. A. del Hoyo, 2016, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

## **2.5 Happiness Test o Test de la Felicidad Subjetiva**

La prueba Happiness Test fue creada por el psicólogo estadounidense Martin Seligman. Este investigador es considerado el padre de la psicología positiva, fue quien desarrolló la teoría de la felicidad auténtica y planteó que la felicidad se puede dividir en tres elementos que son: las emociones positivas, el compromiso y el sentido.

Esta prueba indica que mientras los trabajadores sean más felices tenderán a ser más productivos, eso significa que a mayor nivel de felicidad en el personal mejor será el rendimiento laboral a la hora de realizar sus funciones. Desde este enfoque la relación de los conceptos *felicidad* y *rendimiento laboral* es beneficiosa en cuanto que disminuye el nivel de ausentismo y de rotación con la mejora de su comportamiento, lo cual contribuye al alcance de las metas de la organización. Esto lleva a considerar que las empresas deberían centrarse en promover la felicidad en el entorno laboral.

## **2.6 Estrategias para Prevenir el Estrés**

Existen varios elementos que se deben tener en cuenta para prevenir el estrés laboral. Los autores Leka et al. (2004) señalaron que algunos de estos elementos son: determinar claramente las características del puesto para realizar una selección y proporcionar una capacitación adecuadas, el que la organización tenga una estructura bien establecida, definir adecuadamente las funciones de cada cargo y área, mantener un buen intercambio de información y una comunicación en los distintos niveles de la organización y promover un entorno social favorable, dado que todos estos aspectos pueden disminuir los efectos del estrés en el personal. En concordancia, Iniesta (2016) explicó que las estrategias preventivas del estrés en los entornos de trabajo se deben analizar teniendo en cuenta los componentes de lo personal y lo laboral, pero también deben considerar el entorno social en el que viven las personas.

**Tabla 4***Medidas protectoras de la fuerza laboral ante el estrés asociado con el trabajo*

<b>Medidas de prevención del estrés laboral</b>		
<b>Ámbito personal</b>	Campo biológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener una alimentación adecuada</li> <li>• Descansar y dormir bien</li> <li>• Cuidar el cuerpo</li> <li>• Relajación</li> <li>• Ejercitarse</li> </ul>
	Campo psicológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la gestión de las emociones y el tipo de pensamientos que predominan.</li> <li>• Comunicación interna</li> <li>• Aprender a hacer cosas distintas</li> <li>• Desconectarse mental y físicamente</li> <li>• Buscar un propósito</li> <li>• Mantenerse positivo</li> <li>• Gestión adecuada del tiempo</li> </ul>
	Campo social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de actividades sociales</li> <li>• Comunicación asertiva</li> </ul>
<b>Ámbito organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección/contratación apropiada del personal.</li> <li>• Diseño adecuado de las plazas laborales.</li> <li>• Promocionar el progreso personal y la autorrealización profesional de la fuerza de trabajo.</li> <li>• Impulsar las interacciones en todos los niveles de la empresa.</li> <li>• Poner en marcha programas para promover en el empleado acciones para mantener un balance adecuado entre las horas destinadas al empleo y la vida personal-familiar.</li> <li>• Promover el respeto en todos los niveles de la organización.</li> <li>• Socializar y promocionar los valores corporativos.</li> <li>• Preservar en buen estado el entorno físico donde se realiza el trabajo.</li> <li>• Fomentar la comunicación de forma afectiva.</li> <li>• Plan de gestión de ausentismo.</li> <li>• Plan de detención y actuación frente al acoso psicológico.</li> </ul>	
<b>Ámbito social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar a los empleados el ejercicio de sus derechos.</li> <li>• Favorecer un clima generador de empleo.</li> <li>• Promover un consumo responsable.</li> <li>• Fomentar y poner en práctica la empatía social.</li> </ul>	

## **Capítulo 2. Materiales y Métodos**

En esta sección se detallan los métodos, las técnicas y los instrumentos implementadas durante el estudio de caso para responder a los objetivos trazados en el apartado introductorio de este documento. De manera adicional el capítulo proporciona información acerca del diseño, las dimensiones y los indicadores de los instrumentos y las técnicas utilizadas cuyos resultados se sintetizaron en diagramas y en una matriz de operacionalización.

### **3.1 Tipo de Investigación**

A fin de comprender las dimensiones relacionadas con las variables bajo estudio se implementaron técnicas y métodos enmarcados en el enfoque mixto para la obtención de datos relevantes para la investigación. Este enfoque metodológico conlleva una serie de procedimientos sistemáticos, críticos y empíricos que involucran la recopilación y el análisis de información numérica y descriptiva (Hernández et al., 2014). Así, este enfoque permite abordar el problema desde dos perspectivas diferentes: una cuantitativa que implica el uso de valores numéricos y métodos estadísticos, y una cualitativa que se centra en el análisis interpretativo-descriptivo de la información.

En la investigación se utilizó un diseño no experimental debido a que las variables bajo estudio no fueron controladas, cambiadas o manipuladas por la investigadora; y se enmarcó en el tipo transversal, en tanto que la implementación se realizó en un solo momento determinado dentro del taller. También se estudió la analogía formada por las variables que se investigaron, a saber: el estrés laboral (variable independiente) y el rendimiento de los colaboradores (variable dependiente).

### **3.2 Técnicas e Instrumentos de Investigación**

En la fase de obtención de información se empleó la encuesta como técnica y se aplicaron cuestionarios como instrumentos de recopilación de datos. Para tal efecto se aplicó un cuestionario basado en la prueba Happiness Test, el cual permitió identificar el grado de estrés del personal del Taller Artesanal Textiles Tabango. Este cuestionario fue trabajado con una escala de Likert de cinco puntos y aplicado de manera personal, dado que a cada uno de

los trabajadores se le entregó un cuestionario y ellos escogieron la respuesta a cada pregunta según su propio criterio.

### **3.2.1 Encuesta**

Esta técnica es muy utilizada en el ámbito de las Ciencias Sociales para el levantamiento de datos en investigaciones académicas, y como una herramienta de estudio para la exploración de distintos hechos sociales (Falcón et al., 2019). La encuesta aplicada a los empleados del Taller Artesanal Textiles Tabango se administró para conocer los aspectos relacionados con el nivel de estrés al que la fuerza laboral está expuesta.

Los ítems del cuestionario se dividieron en dos secciones, una para cada variable, luego cada parte se subdividió según las dimensiones y los indicadores evaluados. Las dimensiones implicadas en la investigación y los indicadores fueron determinados en función de los objetivos propuestos, a partir de los cuales se definieron los interrogantes de cada herramienta, con el propósito de garantizar la concatenación de la base teórica del estudio con la metodología aplicada, para alcanzar los objetivos propuestos.

### **3.2.2 Entrevista**

Para el levantamiento de los datos requeridos sobre el grado de estrés que pueden presentar los trabajadores de la empresa lanera bajo estudio se decidió utilizar un cuestionario estructurado dirigido al gerente propietario. Este instrumento se diseñó en función del estudio de las dos variables que se estudiaron, donde cada elemento responde a las dimensiones e indicadores específicos para cada una de ellas.

## **3.3 Pregunta de Investigación**

Este estudio respondió a la pregunta sobre ¿cómo incide el estrés en el rendimiento de los trabajadores del Taller Artesanal Textiles Tabango? El interés por investigar la relación entre estas variables en la empresa lanera radica en el hecho de que la fuerza laboral de una organización es el recurso más importante, debido a que el trabajo de los empleados contribuye al funcionamiento de esta. Por ende, es sumamente relevante que las

organizaciones tengan en cuenta el bienestar de su recurso humano en todas las dimensiones que este abarca.

En este proyecto se estudió el caso de una empresa textil, perteneciente al sector industrial, en la que actualmente existe una sobrecarga laboral por los distintos volúmenes de producción, lo que conlleva a la posibilidad de que los empleados lleguen a sufrir estrés en su puesto de trabajo. Partiendo de esta observación, mediante este estudio de caso se analizaron dos variables, el estrés y el rendimiento laboral, siendo el primero muy común en la actualidad debido a que puede incidir en el rendimiento laboral del trabajador afectándolo considerablemente.

### 3.4 Matriz de Operacionalización de Variables

**Tabla 5**

*Operacionalización de variables*

<b>Variable independiente: Estrés laboral</b>						
<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems entrevista</b>	<b>Ítems encuesta</b>	
<b>El término <i>estrés</i> hace referencia a la tensión física o mental que siente un individuo frente a distintas situaciones que representan un reto o amenaza que tiene como consecuencia sentimientos de frustración, enojo o nerviosismo (Chuchuca y Mora, 2020).</b>	Es una consecuencia de distintas situaciones que se producen debido a diversos factores que están relacionados con el trabajo que se realiza dentro de la institución y que afectan la salud del trabajador en todas sus dimensiones.	Tipo de producción y tareas	Demandas cognitivas	5	1	
			Demandas cuantitativas	6	2	
			Demandas emocionales y sensoriales	7 y 15	5	
		Organización		Influencia en el trabajo	-	8
				Claridad en funciones	3	10
				Conflicto de roles	-	12
		Relaciones interpersonales y liderazgo		Motivación	-	4
				Compromiso	-	13
				Apoyo social	8	3
		Salud y bienestar		Salud mental	11	7
				Salud vital y conductual	-	9
		<b>Variable dependiente: Rendimiento laboral</b>				

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems entrevista	Ítems encuesta
<b>El rendimiento laboral se refiere a aquellas conductas que inciden en el cumplimiento de los objetivos organizacionales o por la unidad productiva donde la persona trabaja, mientras que los niveles de productividad y eficiencia demuestran las consecuencias de dichas conductas (Murphy, 1990).</b>	Hace referencia al cómo la fuerza laboral desempeña sus funciones con eficiencia en pos del logro de los fines de la organización a la que está vinculada.	Rendimiento de la tarea	Tareas realizadas	4, 1 y 9	14, 6 y 11
			Número de soluciones	10	15
			Tiempo de trabajo	12	16 y 17
		Comportamiento contraproducente	Comunicación negativa	13 y 14	18
			Número de problemas	16	-
			Número de quejas	-	-

*Nota.* Elaboración propia, adaptado de *How to Measure the Happy-Productive Worker Thesis*, por N. Costa et al., 2016, <https://www.intechopen.com/books/advanced-biometric-technologies/liveness-detection-in-biometrics>

### 3.5 Participantes

Taller Artesanal Textiles Tabango es una fábrica localizada en el cantón de Otavalo en la provincia de Imbabura. Fue fundada en el año 1994 y desde entonces produce y comercializa lana de diversos grosores y colores. Con el paso del tiempo este taller ha experimentado una paulatina expansión en la fabricación de hilos de lana ovina de dos, tres y cuatro cabos, en colores naturales y tinturados de la mejor calidad.

Esta empresa es una de las pocas instalaciones textiles especializadas en la fabricación de hilos de lana en la región. Estos hilos están destinados principalmente a pequeños artesanos que se dedican a la elaboración de ponchos, tapices, abrigos y otras artesanías de lana. Taller Artesanal Textiles Tabango provee sus productos a una gran cantidad de compradores al por mayor y al por menor que se encuentran principalmente ubicados en Otavalo, Peguche, Ilumán y Karabuela.

Se consideró la participación de los trabajadores de la fábrica Taller Artesanal Textiles Tabango, con el propósito de analizar la totalidad de su fuerza laboral y medir el grado de estrés que presentan y cómo este influye en su rendimiento profesional. La empresa

cuenta con un total de 21 trabajadores distribuidos en distintos departamentos de producción (ver Tabla 6). Considerando que la fuerza laboral que está vinculada al Taller Artesanal Textiles Tabango no es muy grande se determinó realizar un censo y no un cálculo muestral, debido a que se evaluó la posibilidad de aplicar los instrumentos a todos los elementos de la población.

**Tabla 6**

*Censo realizado para determinar el número de trabajadores por área*

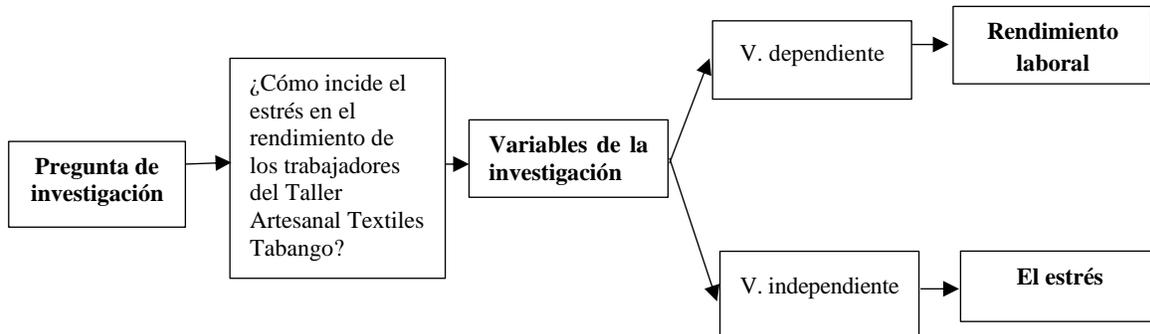
Área	No. de trabajadores
Gerencia	1
Administración y Finanzas	3
Producción	15
Ventas	2
Total	21

*Nota.* Elaboración propia, adaptada de la información de la fábrica Taller Artesanal Textiles Tabango.

### 3.6 Procedimientos y Análisis de Datos

Se realizó inicialmente una visita en coordinación con el gerente de Taller Artesanal Textiles Tabango para tener un primer acercamiento con el personal y adquirir conocimiento acerca de la realidad del problema que se estaba investigando. Posteriormente se aplicaron los instrumentos mediante los cuales se recolectaron los datos requeridos en el estudio, se solicitó al gerente de la institución el permiso correspondiente y estableció una fecha para hacer recoger datos a través de las encuestas descritas.

En el transcurso del levantamiento de información se hizo un acercamiento al personal de manera individual para que llenaran un cuestionario. Las preguntas se formularon con relación a las variables de investigación y con base en la prueba Happiness Test para conocer el grado de estrés de los empleados, además, se incluyó una sección para establecer los factores que afectan su rendimiento.

**Figura 2***Variables bajo estudio*

En este estudio se consideraron, respectivamente, como variables independiente y dependiente: el estrés y el rendimiento laboral. El estrés se consideró una variable independiente al ser una condición o factor que se manipula o se analiza para evaluar su impacto en otras variables, siendo en este contexto posible identificar grados de estrés en un grupo de participantes o empleados y luego observar el efecto que tiene en otras variables como el desempeño en el trabajo. El rendimiento laboral se consideró como variable dependiente porque su valor o resultado depende de otras condiciones o factores al ser este una respuesta o resultado que se mide en función de ciertas variables independientes, pudiendo así el nivel de rendimiento de un empleado en el trabajo estar influenciado por múltiples factores como el estrés experimentado.

Posteriormente, el resultado del análisis estadístico conllevó a la ejecución de un análisis descriptivo en el cual se realizaron representaciones gráficas y tablas donde se presenta la información. Además, los datos derivados fueron tabulados y codificados en el programa SPSS.

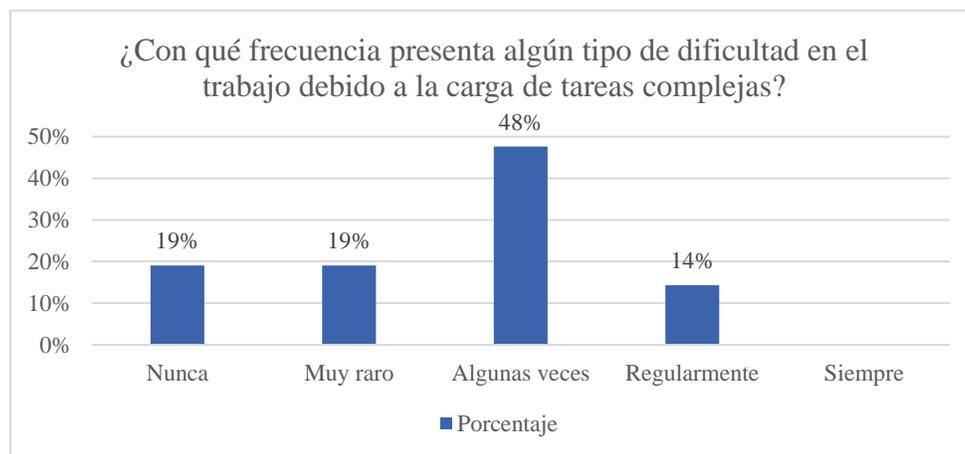
### Capítulo 3. Análisis y Discusión de Resultados

Tras completar la obtención de datos se dio paso al análisis y a la interpretación de estos mediante los instrumentos aplicados. En primera instancia, se analizó esta información obtenida a través de las encuestas que fueron dirigidas al personal de la fábrica, lo cual fue esencial para garantizar que la investigación disponía de información completa y confiable que serviría como base para realizar los análisis subsiguientes. Al finalizar, se exploraron los métodos estadísticos, técnicas de minería de datos y los enfoques analíticos para extraer información valiosa de los conjuntos de datos recolectados; este proceso se enfocó en la identificación de patrones, tendencias y correlaciones, lo cual permitió extraer conclusiones significativas y fundamentar decisiones basadas en evidencia con el respaldo de datos concretos.

#### 4.1 Estrés Laboral

**Figura 3**

*Carga de tareas complejas*



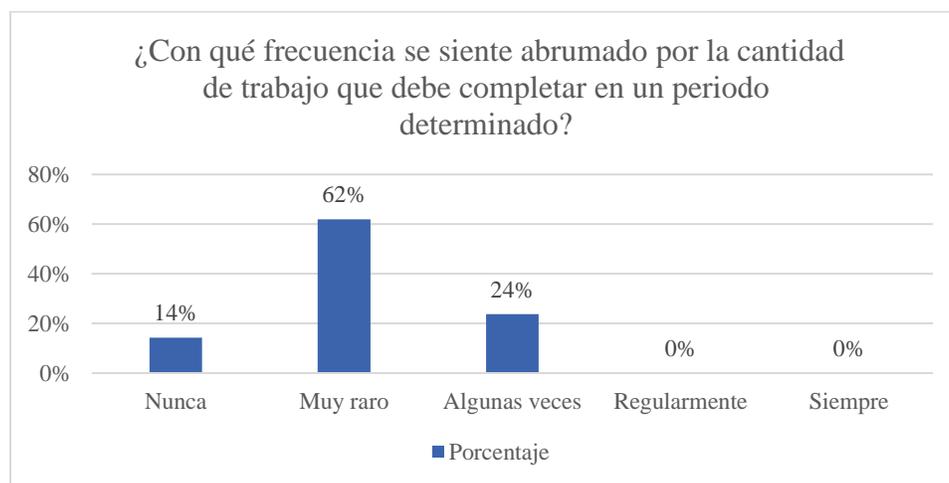
*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

Se observa que el 48 % de los encuestados ocasionalmente experimenta dificultades por la complejidad de las labores, siendo este un desafío considerable para la mayoría de los empleados. La relevancia de la carga mental en el ambiente de trabajo está en un crecimiento

continuo debido a los cambios que experimentan las organizaciones y al progreso tecnológico, fenómeno que da lugar a un aumento constante de las exigencias cognitivas en concordancia con las demandas físicas propias de las ocupaciones (García y Delgado, 2002). Por otro lado, es positivo observar que el 19 % nunca reporta dificultades, lo que sugiere que un segmento de los trabajadores ha desarrollado estrategias eficaces para lidiar con las tareas complejas.

#### Figura 4

##### *Cantidad de trabajo*

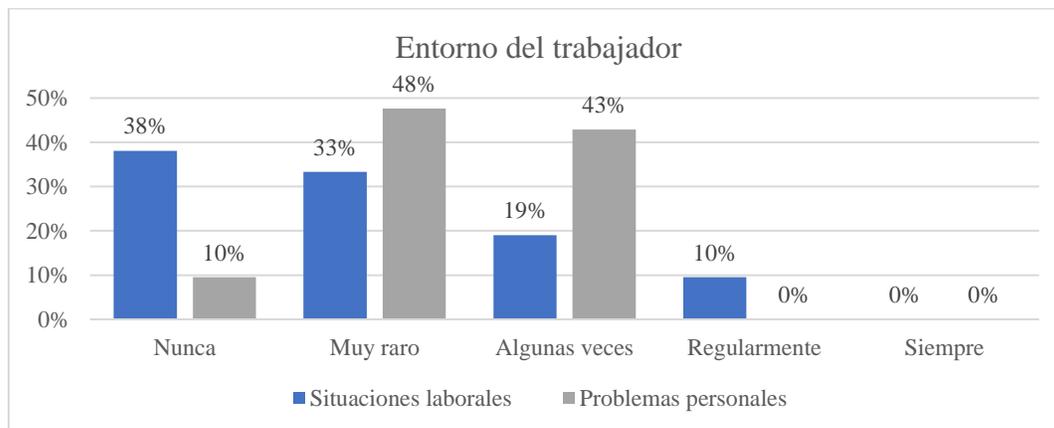


*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

Respecto a este interrogante el 62 % de los encuestados mencionó que casi nunca experimenta fatiga en exceso por los volúmenes de tareas que deben realizar en sus puestos de trabajo, lo que indica que estos trabajadores no presentan una alta afectación por la carga laboral, lo cual podría atribuirse a varios factores como a una gestión eficiente del tiempo, una carga de trabajo equilibrada o entornos laborales propicios para la productividad. Es importante tener en cuenta que el 24 % de los trabajadores tiende a sentir en ocasiones sobrecarga laboral, es decir, cuando las demandas vinculadas con la cantidad de trabajo que deben realizar exceden los recursos percibidos como el tiempo disponible para realizar sus actividades (Londoño et al., 2019). Por ello es importante tener en cuenta estrategias de gestión del tiempo, establecimiento de prioridades y apoyo organizacional, las cuales serán clave para enfrentar estos desafíos.

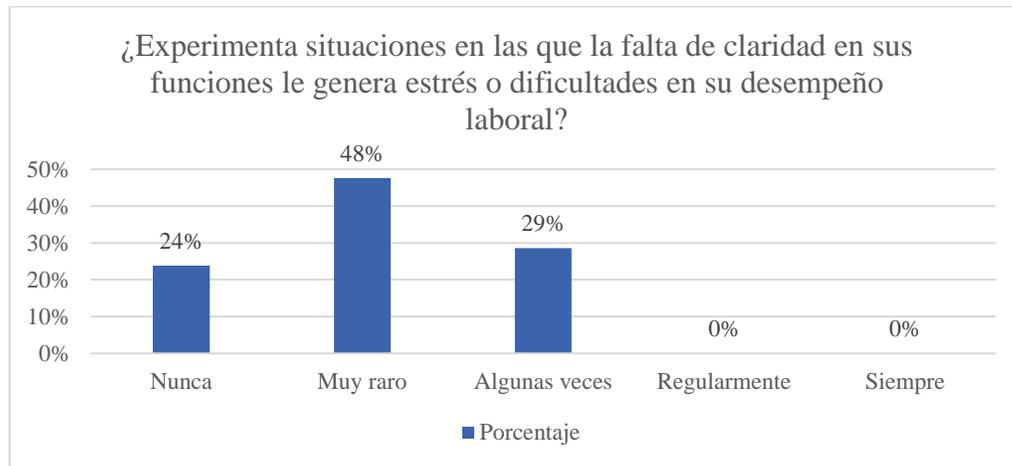
**Figura 5**

*Influencia del entorno laboral y personal del trabajador*



*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

Los encuestados indicaron respectivamente en un 38 % y 33 % que nunca o muy rara vez consideran que las situaciones del trabajo afectan su vida social y familiar, y en porcentajes del 19 % y 10 % indicaron que en ocasiones se presentan ciertas afectaciones. Además, el 48 % y 43 % del personal mencionó que rara vez o alguna vez los problemas personales le impiden concentrarse en el trabajo, resultados que reflejan la conexión de la vida personal con el ámbito laboral. El estrés se puede originar en el entorno laboral o por los conflictos que surgen dentro del ambiente familiar, lo que en ambos casos repercute en el bienestar físico y mental general de una persona y puede afectar su ámbito social y familiar, generando frustración y decaimiento en el trabajador (Velázquez y Román, 2020). Esto destaca la importancia de abordar la problemática que representa el estrés en los ambientes de trabajo de manera efectiva para garantizar un clima propicio para que el personal encuentra el equilibrio entre su ejercicio profesional y su vida personal.

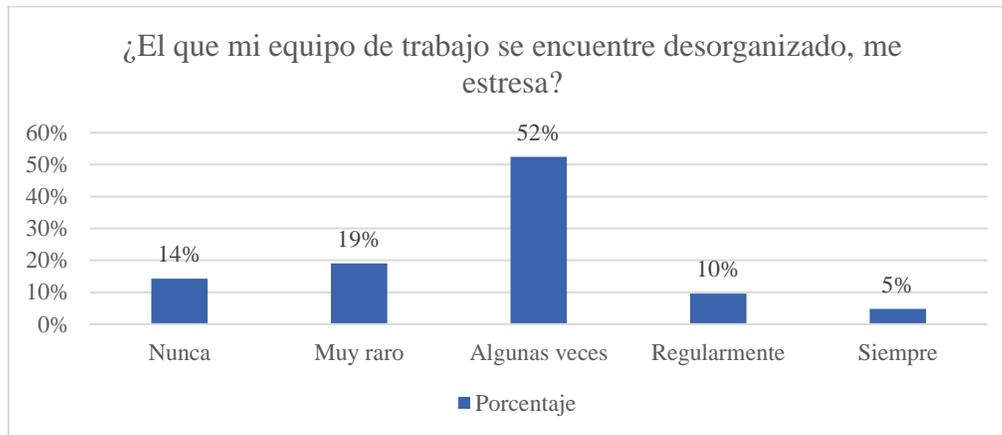
**Figura 6***Falta de claridad en funciones*

*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

Es esencial que las organizaciones promuevan una comunicación clara y transparente, brinden orientación y apoyo a los empleados para que comprendan sus funciones (Lumbreras et al., 2020). De los encuestados porcentajes del 48% y 29% indican que alguna vez o rara vez han notado poca claridad en la definición de las funciones a ellos asignadas, y un porcentaje de 24% que nunca lo han considerado así, estableciendo una relativa inconformidad. Esto podría indicar que en general los participantes tienen un nivel aceptable de claridad en sus roles laborales. Además, este hallazgo puede ser un indicio de una estructura organizativa sólida y una comunicación efectiva en el lugar de trabajo, lo que, a su vez, podría contribuir a un menor estrés y un mejor rendimiento en su entorno de trabajo.

## Figura 7

### Desorganización en el equipo de trabajo

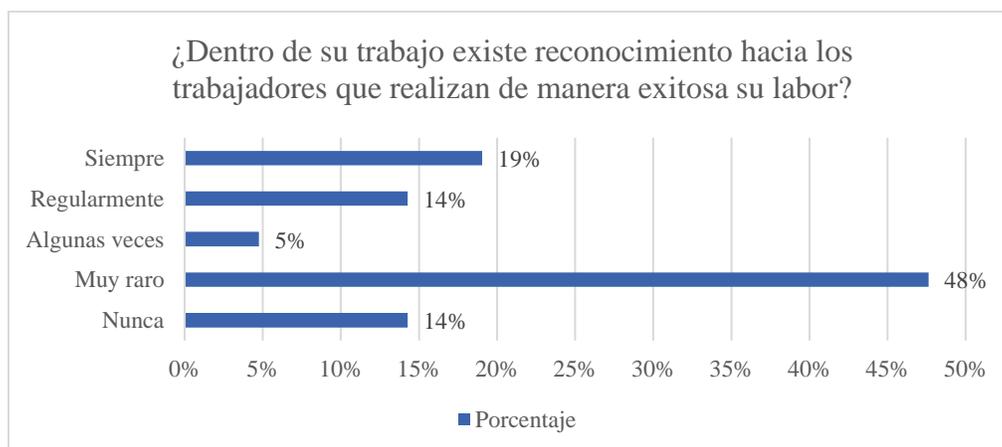


*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

De los encuestados un 52 % indica que algunas veces se evidencia desorganización en el equipo de trabajo, y un 10 % y 5 % indican que esto sucede con frecuencia, lo cual es un indicativo de inconformidad con la organización del trabajo. La falta de organización puede generar confusiones, retrasos en los proyectos y una sensación de descontrol, lo que disminuye la productividad y la satisfacción en el trabajo. De ahí la relevancia de ejecutar medidas para mejorar la organización y la gestión de los equipos de trabajo, con el fin de evitar o disminuir el estrés y promocionar climas laborales saludables (Sánchez, 2020).

## Figura 8

### Motivación

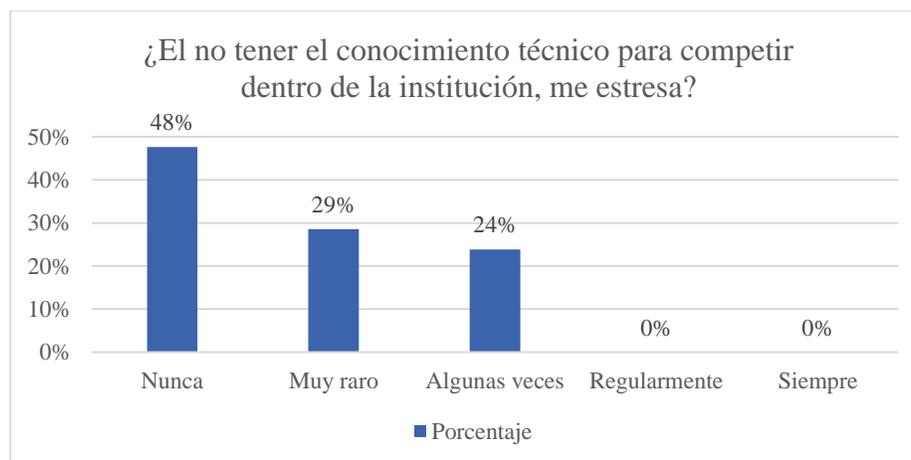


*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

La mayoría de encuestados, representada en un 48 %, indica que casi nunca se da la motivación a través de reconocimientos a los trabajadores, lo cual indica que la organización debe mostrar mayor apreciación a los esfuerzos del personal en una mayoría significativa de casos. Sin embargo, el 19 % y el 14 % de los trabajadores declara que recibe reconocimiento de manera más o menos regular. Esto quiere decir que, si bien hay una parte de la población que se siente valorada en su trabajo, hay que establecer un clima de trabajo donde se fomente un reconocimiento más consistente y equitativo hacia los trabajadores exitosos. Es importante que las empresas consideren el diseño de programas de reconocimiento y recompensas para motivar y valorar a su planta laboral, dado que estas acciones pueden contribuir a la generación de un clima más positivo, así como a la mejora de la moral de los empleados y al fomento de un mayor rendimiento y productividad en el trabajo (García et al., 2021).

### Figura 9

#### *Falta de conocimiento técnico*



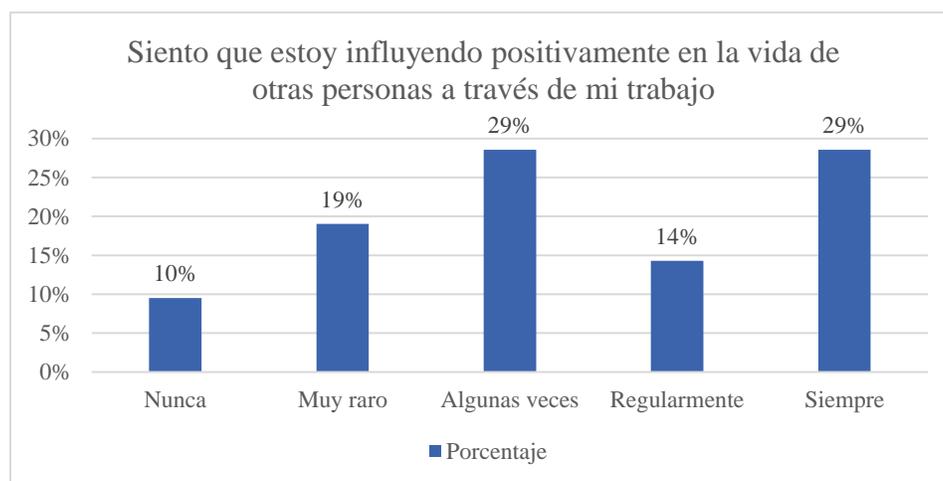
*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

Los resultados reflejan una distribución variada en la población encuestada, pues el 48 % indicó que nunca siente estrés debido al desconocimiento técnico en sus labores, mientras que el 24 % señaló que algunas veces este factor le genera estrés, además, resulta

interesante observar que no hubo respuestas indicando la manifestación de estrés de manera regular o constante. Esto sugiere que la percepción del estrés relacionada con la competencia técnica dentro de la empresa es altamente subjetiva y varía ampliamente entre los trabajadores, dado que algunos podrían enfrentar este desafío con calma, posiblemente desarrollando estrategias alternativas o buscando apoyo, mientras que otros podrían sentirse más presionados. Por lo tanto, en este punto se observa que la gestión del estrés ante la falta de conocimiento técnico puede depender de la percepción individual, la cultura corporativa y las estrategias personales de afrontamiento (Barral y Alban, 2021).

**Figura 10**

*Influencia positiva en otras personas*



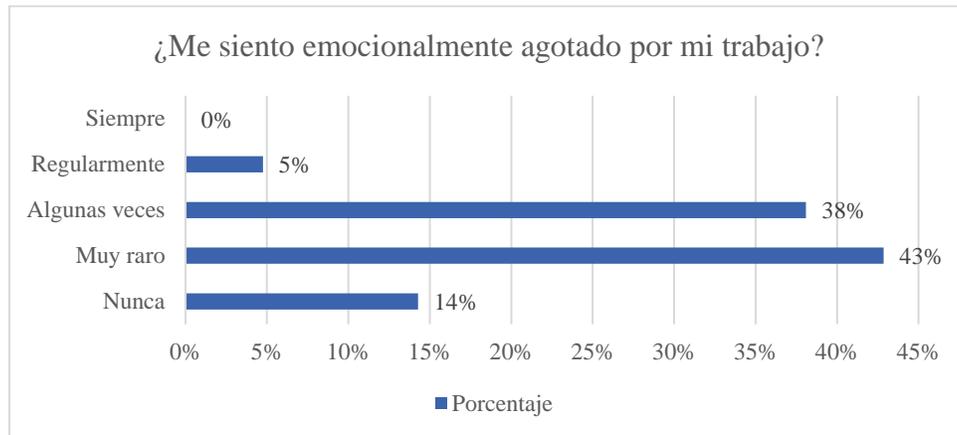
*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

De los encuestados un 29 % y 14 % muestra, respectivamente, que siempre y regularmente se evidencia la influencia positiva del trabajador en otras personas; mientras que un 10 % de la población nunca ha sentido esta influencia. Estos resultados reflejan la complejidad de cómo las personas perciben su contribución en el entorno laboral, pues mientras algunos se sienten constantemente conectados con un impacto positivo, otros pueden experimentar esto de manera más esporádica o incluso puede que nunca lo experimenten. De esa manera, los resultados obtenidos en esta pregunta sugieren que la autopercepción del impacto laboral difiere ampliamente entre un empleado y otro, la influencia de la naturaleza del trabajo, las interacciones diarias que se tienen en el entorno

laboral y la sensibilidad personal hacia la repercusión que tienen sus acciones en los demás miembros de la organización.

### Figura 11

#### *Agotamiento emocional*

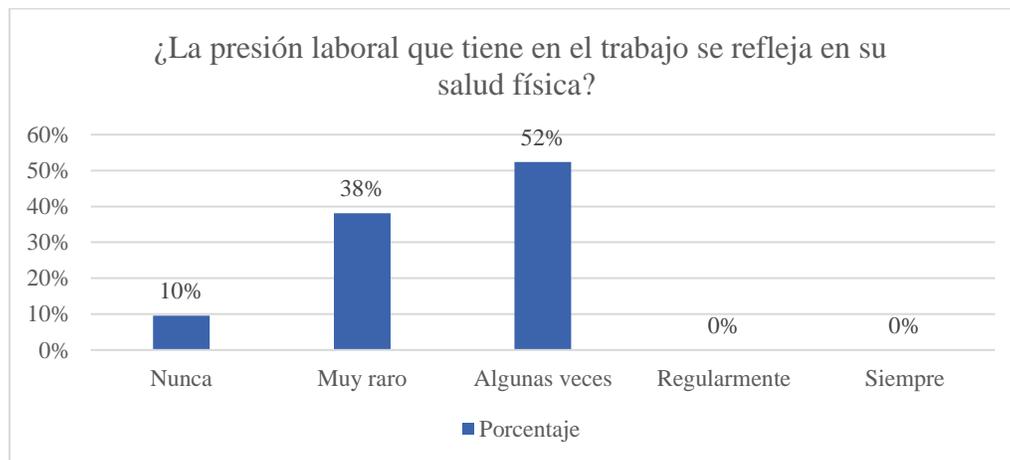


*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

El agotamiento emocional en el trabajo es un fenómeno complejo que puede impactar significativamente el bienestar de los individuos y la dinámica laboral (Cerón y Martínez, 2019). En esta pregunta un porcentaje representativo del 43 % y 38 % reflejó, respectivamente, que muy rara vez y algunas veces los trabajadores del taller se han sentido emocionalmente agotados; mientras que el 14 % indica que nunca se ha sentido agotado emocionalmente y el 5 % expresó que ha presentado este tipo de agotamiento regularmente, lo cual refiere la existencia de un agotamiento emocional relativo en el trabajo. El cansancio laboral no solo puede ser percibido de forma física en el estado de salud del trabajador, sino que, además, puede evidenciarse un agotamiento mental y emocional considerando la sensación de agrado y el bienestar del empleado con respecto a su trabajo, la relación que tiene con sus compañeros y con su empleador, así como el rendimiento presentado.

## Figura 12

### *Presión laboral*



*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

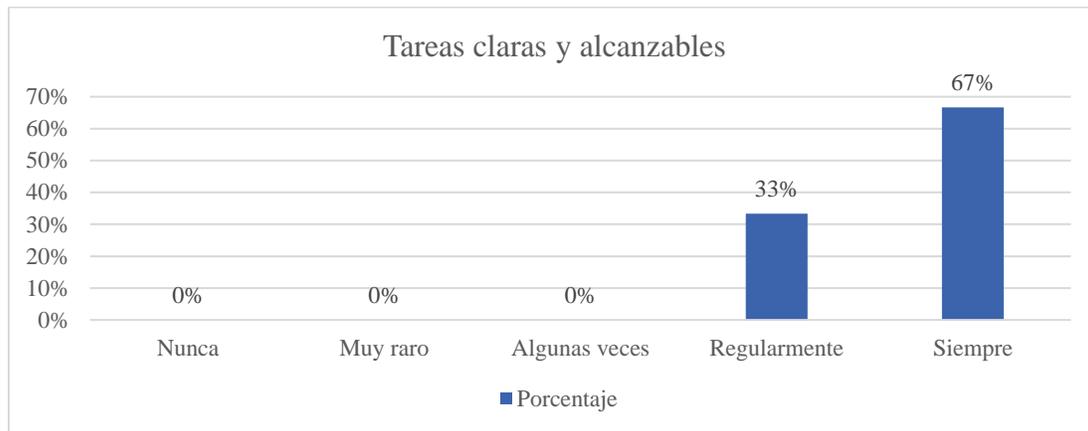
De los encuestados el 52 % indica que algunas veces ha percibido presión laboral, el 38 % expresa que muy rara vez ha tenido esta percepción y el 10 % dijo nunca haber sentido presión laboral; resultados que son indicativos de la presencia de tensión en el taller objeto de estudio. El nexo de la presión laboral con la salud física es un tema de vital importancia, dado que las consecuencias de las exigencias laborales en la salud pueden ser significativas, aun cuando una minoría no siente este impacto, debido a que una parte considerable sí lo experimenta ocasionalmente. En este caso, la ausencia de respuestas indicando un impacto regular o constante sugiere que, aunque la presión laboral puede afectar la salud física, no es una constante para la mayoría, resultado que posiblemente puede estar influenciado por las estrategias de afrontamiento que poseen los trabajadores o por factores individuales y la naturaleza de la presión laboral.

Hasta aquí se respondió el segundo objetivo de la investigación que consistió en establecer el nivel de estrés de un grupo de empleados a través de la aplicación del Happiness Test. Este instrumento ha proporcionado una evaluación integral y precisa del estado emocional de los empleados de la empresa lanera, permitiendo examinar diversos aspectos relacionados con el bienestar psicológico.

## 4.2 Rendimiento Laboral

**Figura 13**

*Tareas claras y alcanzables*

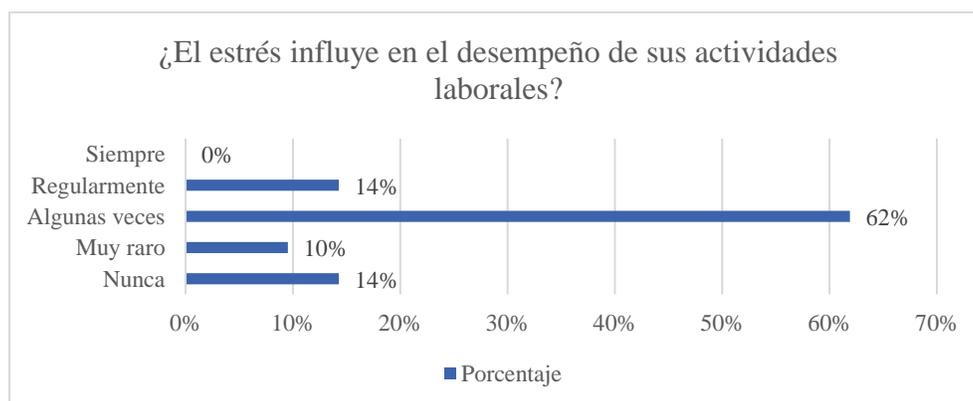


*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

Un 67 % de los trabajadores indica que siempre siente que las tareas son claras y alcanzables, mientras que un 33 % lo experimenta regularmente, lo cual puede contribuir significativamente a la eficiencia y la satisfacción en el entorno laboral, y refleja una organización efectiva y una comunicación clara de las expectativas laborales. Las tareas laborales son pilares fundamentales de la eficacia y la satisfacción en el trabajo, pues si las actividades son claras los empleados pueden ejecutarlas de forma eficiente y precisa.

**Figura 14**

*El estrés en el desempeño de actividades laborales*

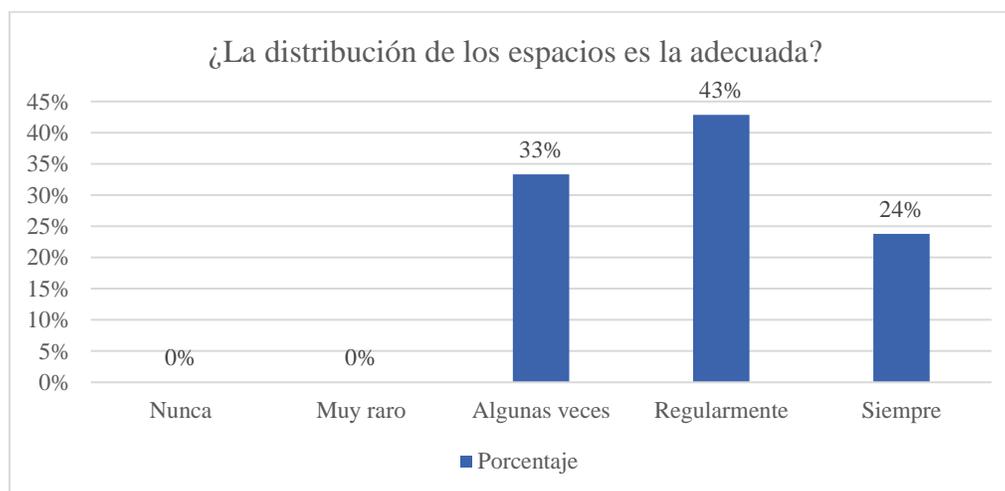


*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

El estrés puede generar consecuencias importantes en el desempeño de las actividades laborales. Los resultados proporcionados muestran que la mayoría de los encuestados, representada en el 62 %, indica que algunas veces se evidencia esta influencia en las actividades laborales, mientras que un porcentaje de 14 % y 10 % expresó respectivamente que ello se evidencia con regularidad y muy rara vez, lo cual se toma como un indicativo de que el estrés sí repercute en el desempeño profesional. El estrés puede afectar negativamente el rendimiento, la concentración y la salud mental de los trabajadores, por ello es fundamental que las empresas implementen estrategias para gestionar y disminuir el estrés en el entorno de trabajo mediante la puesta en marcha de programas de bienestar y apoyo emocional. Es crucial abordar el estrés laboral para impulsar ambientes saludables y productivos.

### Figura 15

#### *Distribución de los espacios*



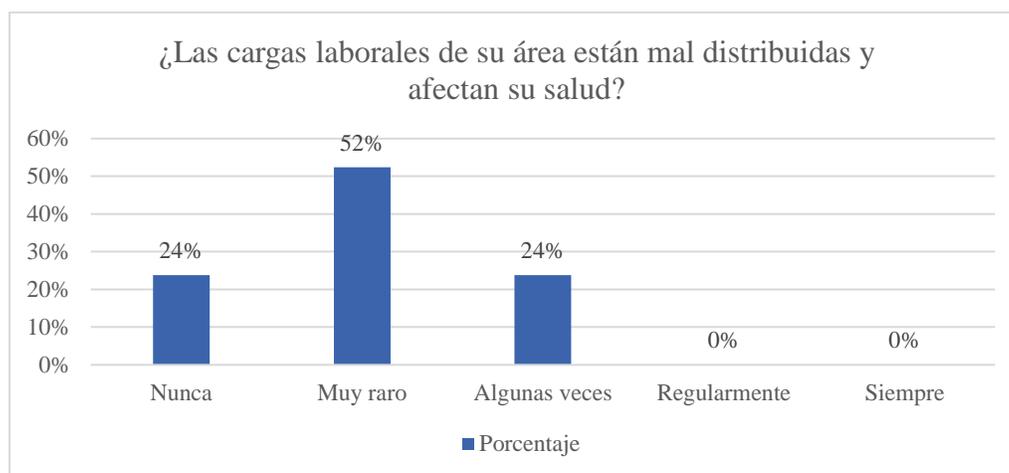
*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

La distribución del espacio en el entorno laboral puede influir significativamente en varios aspectos. En primer lugar, una distribución adecuada contribuye a la comodidad de los empleados, dado que contar con espacios bien organizados y una disposición funcional y ergonómica puede incrementar el bienestar físico y disminuir el estrés (Berriel, 2021). La

mayoría de los encuestados proporcionó respuestas positivas con respecto a la adecuada distribución de los espacios, y en un porcentaje de 43 % y 24 % los empleados indicaron que casi siempre cuentan con una adecuada distribución de espacios en el ámbito laboral, lo cual muestra que relativamente hay un adecuado ambiente en el trabajo. Asegurar una distribución adecuada es fundamental para facilitar la cooperación, la concentración y el bienestar en el entorno laboral, en ese sentido, la adaptabilidad y flexibilidad en el diseño de espacios pueden ser clave para satisfacer las necesidades cambiantes de los empleados, lo cual influye en su productividad y satisfacción en el trabajo.

### Figura 16

#### *Cargas laborales*



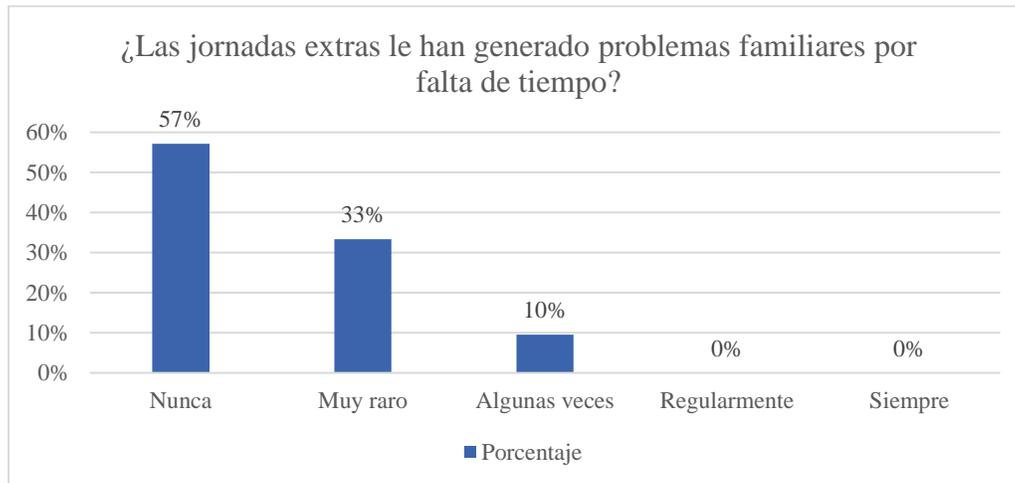
*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

El exceso de trabajo puede agotar los recursos personales, disminuir la motivación y generar una sensación de abrumamiento, lo cual puede conducir al agotamiento o a la manifestación de problemas de salud más graves. Cuando las tareas no se distribuyen de manera equilibrada ello puede generar estrés, agotamiento y problemas de salud tanto físicos como emocionales. Respecto a este interrogante el 24 % de los empleados menciona que nunca siente que las cargas estén mal distribuidas, mientras que un 52 % dijo que lo experimenta muy raramente. La ausencia de respuestas que indiquen una distribución laboral inadecuada regular o constante sugiere que, en general, en la empresa lanera las cargas

laborales se distribuyen de manera equitativa, o que los empleados pueden estar adaptándose a ellas.

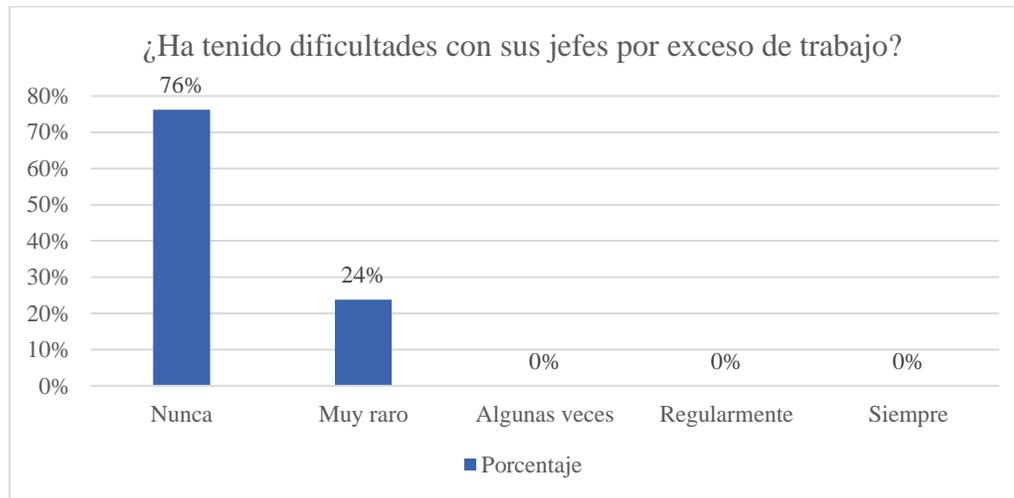
**Figura 17**

*Jornadas extras*



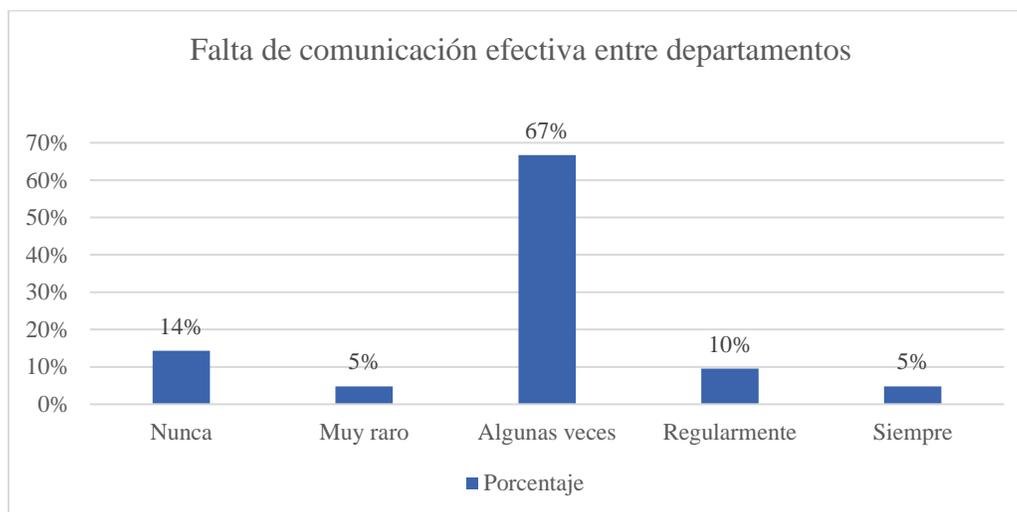
*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

Las jornadas extras suelen ser un recurso en situaciones de alta carga laboral, sin embargo, este esfuerzo adicional plantea un desafío al equilibrio entre lo laboral y lo familiar. Por un lado, estas horas pueden ser cruciales para el crecimiento profesional y el cumplimiento de metas laborales, pero, por otro lado, su frecuencia o duración pueden impactar negativamente la vida personal del trabajador. En este punto se observa que un porcentaje del 57 % afirma que las horas extras nunca generan problemas familiares por falta de tiempo, caso en el cual el impacto evidenciado puede indicar una buena gestión de límites entre su ocupación y su tiempo en familia para la mayoría. No obstante, el 10 % de los empleados reportó que esto sucede ocasionalmente, lo cual indica que las jornadas extras podrían estar generando tensiones en la dinámica familiar, por ello importante mantener límites y un equilibrio para preservar la armonía entre el trabajo y la vida familiar.

**Figura 18***Dificultades con los jefes*

*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

Si las demandas laborales exceden la capacidad de una persona se puede generar estrés, agotamiento y afectación de la calidad del trabajo. En este punto el 76 % de los encuestados indica que nunca ha tenido dificultades con los jefes por exceso de carga laboral y el 24 % expresó que esto ha sucedido muy rara vez, lo cual indica que esta situación no se ha dado con tanta frecuencia en el taller y que existe un adecuado ambiente y relación laboral con el empleador. La relación laboral es mutua y ciertas diferencias o dificultades pueden llegar a generar un clima de trabajo no adecuado o no satisfactorio, lo cual, sin duda, repercute en el trabajo y el rendimiento de los empleados, sobre todo cuando las dificultades o las diferencias son críticas y no se solventan con inmediatez, lo que hace necesario e importante la existencia de una adecuada comunicación en el ámbito laboral.

**Figura 19***Comunicación efectiva*

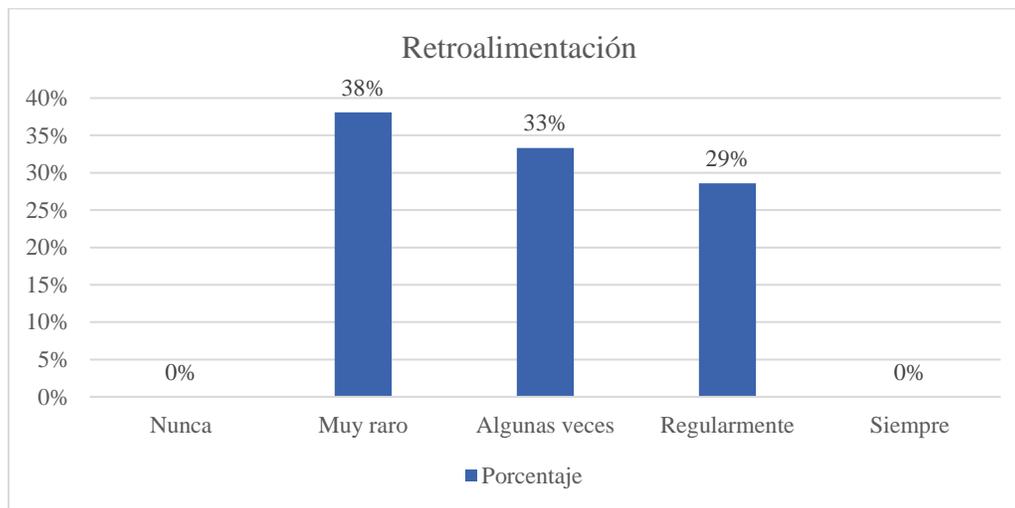
*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

Una comunicación eficiente facilita la transferencia de información, el seguimiento de los procesos y la resolución rápida de problemas; además, promueve una cultura de colaboración y comprensión entre departamentos, lo cual resulta fundamental para mantener una maquinaria operativa cohesionada. Los datos obtenidos en esta pregunta revelan una diversidad de percepciones: una minoría representada por el 19 % expresó que nunca o muy raramente siente que la falta de comunicación afecta la productividad; sin embargo, el 67 % indicó que esto sucede algunas veces, lo que muestra las brechas que hay en la comunicación interdepartamental; además, el 10 % dijo que se enfrenta a esta falta de comunicación regularmente, y un 5 % lo percibe como un problema constante.

Estos resultados subrayan la importancia de mejorar la comunicación entre las unidades de trabajo en la fábrica, dado que la falta de coordinación podría impactar negativamente en el rendimiento y el logro de los objetivos corporativos. Aquí cabe destacar la necesidad de implementar estrategias efectivas para facilitar una comunicación fluida y colaborativa entre las diferentes áreas de la empresa, lo cual es decisivo para el éxito operativo y el alcance de los objetivos en la fábrica.

## Figura 20

### Número de quejas



*Nota.* Elaborado con base en las respuestas a la encuesta administrada a la fuerza laboral del taller.

La retroalimentación en el entorno laboral es como un mapa que guía a los empleados hacia un mejor desempeño en tanto que no solo les permite corregir los errores que se están cometiendo; sino que también admite el reconocimiento de logros, fomenta el crecimiento profesional y fortalece la relación entre empleados-empleados y empleados-empleadores. En este punto los resultados apuntan que el 38 % de la fuerza laboral recibe retroalimentación muy raramente, mientras que un 33 % recibe retroalimentación solo algunas veces, y un 29 % la recibe regularmente. La retroalimentación regular y constructiva es fundamental para el crecimiento profesional, la corrección de errores y el impulso hacia el cumplimiento de las metas laborales. Por el contrario, la falta de retroalimentación puede limitar el desarrollo individual y la capacidad de los empleados para alinearse con las expectativas del trabajo, lo cual destaca la importancia de establecer sistemas efectivos y regulares de retroalimentación para optimizar el desempeño laboral y el crecimiento profesional.

### 4.3 Análisis de Pruebas Estadísticas

#### 4.3.1 Prueba de Normalidad

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

Variable	Dimensiones	Código	Test de normalidad Shapiro-Wilk	Resultado	Prueba para correlacionar	Coefficiente de correlación
<b>Estrés laboral</b>	Tipo de producción de tareas	TPT	0.145	Se acepta Ho	Paramétrica	Coefficiente de Pearson
	Organización	O	0.499	Se acepta Ho	Paramétrica	Coefficiente de Pearson
	Relaciones interpersonales y liderazgo	RIL	0.110	Se acepta Ho	Paramétrica	Coefficiente de Pearson
	Salud y bienestar	SB	0.068	Se acepta Ho	Paramétrica	Coefficiente de Pearson
<b>Rendimiento laboral</b>	Rendimiento de la tarea	RT	0.286	Se acepta Ho	Paramétrica	Coefficiente de Pearson
	Comportamiento contraproducente	CC	0.,227	Se acepta Ho	Paramétrica	Coefficiente de Pearson

*Nota.* Elaborado con base en los datos procesados en la herramienta SPSS v25

El test de Shapiro-Wilk se utiliza para establecer si un conjunto de datos presenta una distribución normal, especialmente cuando la muestra es menor que 50. Sus resultados se expresan con un valor de significancia ( $p$ ) obtenido de la prueba del contraste de bondad. Si  $p$  es superior a 0.05 se considera la normalidad de los datos con base en la cual se acepta o rechaza la hipótesis de bondad (Carmona y Carrión, 2015).

- Ho: si  $p > 0.05$  los datos son normales.
- Hi: si  $p < 0.05$  los datos no son normales.

Tras realizar el estadístico los resultados indican que en los seis grupos de datos analizados la significancia es mayor que 0.05, lo que lleva a aceptar la hipótesis nula, sugiriendo la normalidad de los datos. Debido a que se confirmó la distribución normal de los datos, se optó por utilizar el estadístico de Pearson como prueba paramétrica para evaluar la correlación entre las variables.

La validación de la normalidad en los datos aporta una base metodológica robusta para la selección de pruebas paramétricas, y el test de Pearson para esta investigación se considera adecuada dada su sensibilidad a las relaciones lineales. Este enfoque metodológico se alinea con la naturaleza de las variables bajo estudio, las cuales son cuantitativas y continuas, por lo cual esta prueba estadística se presenta como una herramienta analítica adecuada al permitir una evaluación precisa de la correlación entre dichas dimensiones en el marco de este análisis (Navarro et al., 2017).

Los análisis de normalidad permiten asegurar la solidez de los datos estadísticos. En este contexto resulta esencial comprobar si al aplicar una herramienta estadística específica en el análisis de variables continuas o cuantitativas los datos resultantes del proceso presentan o no normalidad (Flores y Flores, 2021).

#### 4.4 Análisis Correlacional

##### 4.4.1 Correlación Dimensional

**Tabla 8**

*Correlación dimensional*

		<b>Rendimiento laboral</b>		
		Rendimiento de la tarea	Comportamiento contraproducente	
		<i>Coficiente Pearson (r)</i>	<i>Coficiente Pearson (r)</i>	
<b>Estrés laboral</b>	Tipo de producción de tareas	<i>Coficiente Pearson r</i> <i>Sig. (bilateral)</i>	$r = 0.362$ 0.107	$r = 0.166$ 0.471
	Organización	<i>Coficiente Pearson r</i> <i>Sig. (bilateral)</i>	$r = 0.535^*$ 0.012	$r = 0.065$ 0.778
	Relaciones interpersonales y liderazgo	<i>Coficiente Pearson r</i> <i>Sig. (bilateral)</i>	$r = -0.075$ 0.748	$r = -0.122$ 0.598
	Salud y bienestar	<i>Coficiente Pearson r</i> <i>Sig. (bilateral)</i>	$r = 0.506^*$ 0.019	$r = 0.292$ 0.198
		<i>No.</i>	21	21

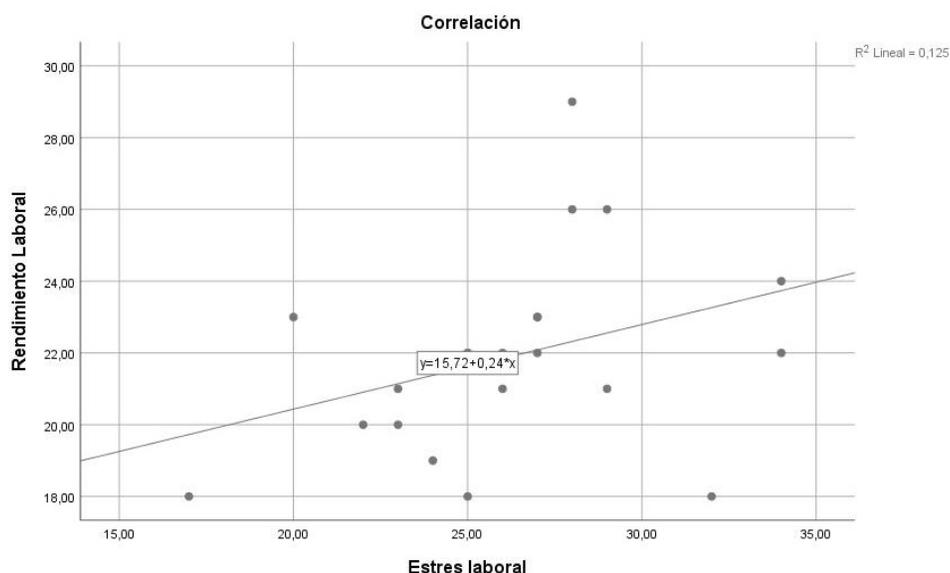
*Nota.* Elaborado con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los clientes de la empresa y procesado en la herramienta SPSS v.25.

Los coeficientes de correlación se emplean en diversas disciplinas para examinar las asociaciones entre las variables que se investigan en las poblaciones estudiadas. Estos coeficientes proporcionan una medida cuantitativa de la fuerza y dirección de la relación entre dos variables, lo cual facilita la comprensión de patrones y tendencias en los datos recopilados de las personas que conforman la muestra estudiada (Ortiz y Ortiz, 2021).

En esta investigación se buscó comprender las posibles relaciones existentes entre el grado de estrés experimentado por el personal y su desempeño mediante el cálculo de coeficientes de correlación de Pearson ( $r$ ). Este fue evaluado en los términos de tipo de producción de tareas; organización de relaciones interpersonales; liderazgo, salud y bienestar; desempeño de la tarea; comportamiento contraproducente. Estos resultados proporcionaron datos fundamentales para entender la dinámica entre las variables bajo estudio en el caso del Taller Artesanal Textiles Tabango.

### Figura 21

#### Gráfica de correlación



*Nota.* Elaborado con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa y procesado en la herramienta SPSS v25

La asociación positiva más destacada que se puede observar se da entre las dimensiones de organización y rendimiento laboral ( $r = 0.535$ ,  $p = 0.012$ ), la cual demuestra que existe una asociación significativa entre la eficacia percibida de la organización y el

desempeño laboral. Lo anterior apunta a que las condiciones organizativas positivas, tales como una estructura empresarial clara, una comunicación efectiva y una gestión eficiente del control laboral, se vinculan positivamente con niveles superiores de rendimiento en las tareas asignadas (Navarrete et al., 2023).

Su interpretación implica que la fuerza de trabajo que mantiene una percepción favorable sobre la solidez y la eficacia de la organización experimenta un sentido de propósito y claridad en sus funciones laborales, lo cual contribuye de manera positiva a su desempeño global. En ese sentido, son importantes las estrategias de mejora en la estructura corporativa, la eficacia de la comunicación interna y la gestión eficiente del entorno de trabajo. Por lo tanto, las empresas que se comprometen a abordar estos aspectos no solo pueden anticipar mejoras tangibles en la productividad y la calidad del trabajo, sino que también están posicionadas para cultivar un clima de trabajo óptimo que respalde el éxito individual y colectivo del personal (Pilingua y Arteaga, 2019).

Por otra parte, la salud y el bienestar de la fuerza de trabajo mostró igualmente una correlación significativa y positiva frente al rendimiento de la tarea ( $r = 0.506$ ,  $p = 0.019$ ), resultados que establecen que hay una conexión relevante entre ambas dimensiones. Este hallazgo implica que el tener condiciones propicias de salud y bienestar está intrínsecamente ligado a un mayor rendimiento del trabajador en sus asignaciones. Es decir, el personal que experimenta un buen estado de salud y bienestar tiene mayor capacidad para afrontar eficazmente sus responsabilidades laborales, lo que contribuye a un desempeño global positivo en el ámbito laboral (Charria et al., 2022).

En una fábrica textil donde las demandas físicas y cognitivas pueden ser notablemente exigentes, la salud y el bienestar de los empleados emergen como factores críticos para el rendimiento laboral. Por ende, la gestión proactiva de la salud en los profesionales, como la promoción de prácticas de bienestar y la atención a las condiciones laborales, pueden ser estrategias clave para mejorar el rendimiento en su entorno (Guerrero y Puerto, 2007).

Con respecto a la correlación existente entre las relaciones interpersonales y el liderazgo con el comportamiento contraproducente el coeficiente de Pearson ( $r = -0.122$ ,  $p = 0.598$ ) no muestra una asociación significativa en este análisis. Este resultado sugiere que en la muestra examinada no hay una relación estadísticamente significativa entre la calidad de

las interrelaciones y el liderazgo en relación con la manifestación de los comportamientos contraproducentes en el ámbito laboral. La ausencia de una relación significativa entre estas dimensiones señala que factores adicionales pueden estar desempeñando un papel crucial en la manifestación de comportamientos contraproducentes en el entorno laboral.

Las relaciones interpersonales positivas y un liderazgo efectivo en una empresa son clave en la prevención del comportamiento contraproducente de los trabajadores. Un entorno laboral con buenas relaciones facilita la comunicación efectiva y la pronta solución de los conflictos, mientras que un liderazgo eficaz establece una cultura organizacional saludable inspirando confianza y promoviendo el compromiso de todos los empleados de los diferentes niveles (Parra y Silva, 2021). Es así como, en conjunto, estas dimensiones contribuyen a crear un ambiente laboral productivo y positivo, disminuyendo la probabilidad de comportamientos contraproducentes.

## Capítulo 4. Propuesta

La industria textil es un sector que se caracteriza por operar a un ritmo muy acelerado y en el cual las exigencias son constantes, por lo cual es común que se genere un ambiente propenso al estrés. Es fundamental reconocer la importancia de abordar la problemática que representa esta situación debido a que ello no solo afecta el bienestar del personal, sino que, además, influye en la eficiencia y el rendimiento laboral. En este capítulo se presenta una propuesta integral de estrategias diseñadas para prevenir el estrés en el trabajo y mejorar el desempeño corporativo.

La empresa objeto de estudio destaca como un taller artesanal especializado en la producción de hilos de lana. Desde su función la empresa ha evolucionado como un pilar en la comunidad textil, abasteciendo a artesanos locales con una amplia variedad de hilos de alta calidad. Su enfoque en la tradición y la calidad ha permitido que la empresa pueda establecerse como un referente en la fabricación de productos de lana.

En el Taller Artesanal Textiles Tabango no se ha detectado un nivel alarmante de estrés en su fuerza laboral, debido a que la empresa está comprometida con el diseño y la ejecución proactiva de estrategias que no solo prevengan el estrés laboral, sino que también impulsan el rendimiento general de todo el equipo. No obstante, es preciso implementar estrategias preventivas para fortalecer la cohesión y la satisfacción del personal, lo que se traducirá en un rendimiento laboral óptimo a largo plazo.

### 5.1 Planteamiento de la Propuesta

Considerando la información que se obtuvo resulta imperativo abordar las cuestiones relacionadas con el estrés laboral para garantizar un rendimiento organizacional óptimo. La implementación efectiva de estrategias no solo proveerá de un ambiente laboral más saludable, sino que también puede aumentar significativamente el rendimiento de los empleados al reducir los factores estresantes e impulsar un equilibrio más positivo entre la ocupación profesional y lo personal.

Es importante, según lo expuesto por Lazarus y Folkman, que las personas vean los factores estresores como desafíos para desarrollar mejores capacidades de afrontamiento y que, además, tengan en cuenta que aspectos como la alimentación y la gestión del tiempo

libre desempeñan un rol fundamental en la reducción del estrés (Narváez, 2019). En este contexto, se proponen algunas estrategias prácticas que buscan transformar los desafíos cotidianos en oportunidades de crecimiento y bienestar:

- Implementar programas de formación que fomenten la resiliencia:

Esta estrategia tiene como propósito desarrollar habilidades en los trabajadores para enfrentar los desafíos con mayor capacidad y adaptabilidad. El proceso inicia con una evaluación de necesidades para identificar áreas de estrés, seguida por la realización de capacitaciones en resiliencia emocional ajustadas según el *feedback* recibido. Además, se incluirán sesiones recurrentes que proporcionen herramientas prácticas, permitiendo a los empleados aplicar directamente los conceptos de resiliencia en situaciones laborales y personales.

- Implementar prácticas que faciliten la gestión efectiva del tiempo en el trabajo:

Con esta estrategia se busca mejorar la gestión del tiempo y promover el descanso adecuado para disminuir el estrés en el entorno de trabajo. Para ello se incluirá una capacitación integral en gestión de tiempo y, al mismo tiempo, se establecerán políticas internas que respalden la priorización de tareas y la planificación estratégica. Además, para asegurar el descanso se implementarán pausas cortas en la jornada laboral, con el fin de evitar la fatiga y mejorar la productividad.

- Fortalecer la conexión social entre los empleados:

El fin de esta estrategia es fortalecer la conexión entre los empleados, creando un entorno de apoyo mutuo y fomentando relaciones positivas en el trabajo. Para ello se facilitará la comunicación abierta mediante reuniones regulares como las juntas de equipo semanales; además, se organizarán actividades sociales como almuerzos, salidas grupales, actividades recreativas al aire libre como caminatas, promoviendo así espacios de *coworking*, es decir, de la colaboración entre colegas en un ambiente más informal, lo que proporciona interacciones más cercanas y eficaces. Al fomentar el *coworking* se busca fortalecer la integración entre los empleados, mejorar la comunicación

interna, incentivar la creatividad a través del intercambio de ideas y desarrollar un ambiente laboral positivo, aspectos que favorecen el bienestar de la fuerza de trabajo y pueden potenciar la productividad y la eficiencia del equipo.

Los líderes deben desempeñar un papel crucial al proporcionar a la fuerza laboral motivación para alcanzar un nivel de rendimiento eficiente. Esto implica la promoción de ambientes laborales positivos, la implementación de políticas salariales justas, la ejecución de programas de reconocimiento al mérito y de un liderazgo participativo que fomente la cooperación. Cultivar actitudes positivas y un compromiso genuino con la organización son clave para impulsar el rendimiento y mantener un ambiente laboral armonioso (Morales, 2021).

- Implementar programas de formación continua:

Este programa tiene como propósito mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo mediante el desarrollo de habilidades y competencias laborales. Para ello se realizarán evaluaciones de habilidades actuales del equipo, con el fin de implementar programas específicos que incluirán talleres y cursos para mejorar las competencias, además, se establecerá un calendario regular para estos talleres con el propósito de que no se afecten las operaciones diarias.

- Establecer programas de reconocimiento:

El propósito de esta estrategia es celebrar los logros del equipo y fomentar la motivación de los empleados. Se inicia con la definición de criterios claros para el reconocimiento, estableciendo parámetros específicos como eficiencia en la producción o resolución de problemas. Luego, se debe considerar la manera como serán reconocidos los logros de los trabajadores, para ello se pueden otorgar certificados de logro, algún tipo de bono, premios simbólicos, o incluso cenas para celebrar los logros, lo cual contribuye a impulsar el rendimiento y la satisfacción del empleado.

A continuación, se plantean estrategias que, al alinearse con los elementos de control interno, no solo fortalecerán la estructura de la gestión interna, sino que también contribuirán a un rendimiento laboral más eficaz y orientado a los resultados. El control interno, según la

metodología COSO está compuesto por cinco elementos: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control e información, comunicación y supervisión. La implementación efectiva de estos componentes es crucial para establecer un sistema de control interno de calidad, lo cual, a su vez, posibilita a la institución gestionar sus procesos de manera eficiente (Agüero, 2020).

- Definir indicadores y establecer un sistema de seguimiento:

Esta estrategia tiene por objetivo mejorar el desempeño laboral y asegurar la calidad del producto y la eficiencia operativa. Para ello se establecerán indicadores clave de rendimiento como puede ser, por ejemplo, el indicador “logro de metas individuales”, el cual ayudará a evaluar el rendimiento en relación con las metas establecidas para cada empleado; además, se implementará un sistema de seguimiento mediante encuestas periódicas de retroalimentación sobre el ambiente laboral y la eficiencia de los procesos. Los KPI de rendimiento proporcionan una medida cuantificable de los logros individuales, además de que facilitan la identificación de áreas de mejora y el reconocimiento de éxitos. La inclusión de indicadores en la empresa ofrece beneficios significativos como una evaluación más precisa, la determinación de puntos fuertes y débiles en la producción, la motivación y el reconocimiento, y la alineación con los objetivos organizacionales. La información recopilada se utilizará como base para implementar mejoras continuas en los procesos, procedimientos y controles internos contribuyendo así a la optimización constante del rendimiento laboral y la eficiencia operativa.

**Tabla 9***Propuesta para el Taller Artesanal Textiles Tabango*

<b>Estrategias</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Fecha</b>
Implementar programas de formación que fomenten la resiliencia	Desarrollar habilidades en los trabajadores para enfrentar desafíos con mayor capacidad y adaptabilidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las áreas de estrés.</li> <li>2. Capacitación de resiliencia emocional.</li> <li>3. Sesiones recurrentes para aplicar los conceptos de resiliencia.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel (encuestas, materiales educativos de resiliencia)</li> <li>• <i>Laptop</i></li> <li>• Proyector</li> <li>• Psicólogo</li> </ul>	Abril
Implementar prácticas que faciliten la gestión efectiva del tiempo en el trabajo	Mejorar la gestión del tiempo y promover el descanso adecuado para reducir el estrés en el entorno laboral.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación en línea de gestión del tiempo.</li> <li>2. Implementar una política para la ejecución de pausas activas.</li> <li>3. Implementar programa de pausas activas con duración de 10 minutos al menos dos veces al día.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Laptop</i></li> <li>• Proyector</li> <li>• Papel</li> <li>• Esferos</li> </ul>	Mayo
Fortalecer la conexión social entre los empleados	Fortalecer la conexión entre los empleados, creando un entorno de apoyo mutuo y fomentando relaciones positivas en el trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Juntas de equipo semanales o cada dos semanas.</li> <li>2. Implementar actividades que fomenten <i>coworking</i>: almuerzos o caminatas.</li> </ol>		Junio
Implementar programas de formación continua	Mejorar la eficiencia y calidad del trabajo mediante el desarrollo de habilidades y competencias laborales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación de habilidades del equipo.</li> <li>2. Implementación de talleres las competencias y habilidades como: Taller de automatización en la producción textil.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel (evaluaciones)</li> <li>• Esferos</li> <li>• <i>Laptop</i></li> <li>• Proyector</li> <li>• Especialista en automatización y producción textil</li> </ul>	Julio
Establecer programas de reconocimiento	Celebrar los logros del equipo y fomentar la motivación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Otorgación de certificado a empleado con el mejor rendimiento durante el mes en su puesto de trabajo.</li> <li>2. Realizar cenas de trabajo en los meses en los que se evidencien mayor rendimiento de los trabajadores.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartulinas</li> <li>• Presupuesto para cenas</li> </ul>	Agosto

Definir indicadores y establecer un sistema de seguimiento	Mejorar el rendimiento laboral y asegurar la calidad del producto y eficiencia operativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer indicador de logro de metas individuales.</li> <li>2. Implementar encuestas periódicas de retroalimentación sobre el ambiente laboral y la eficiencia de procesos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excel</li> <li>• Google Forms</li> </ul>	Septiembre
------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	------------

*Nota.* Elaboración propia, adaptado de *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*, por L. Onofre y O. Olano, 2021, <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>

## 5.2 Cronograma de Actividades

**Tabla 10**

*Cronograma de actividades*

No.	Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6			
		Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Implementar programas de formación que fomenten la resiliencia.	■	■	■	■																				
2	Implementar prácticas que faciliten la gestión efectiva del tiempo en el trabajo.					■	■	■	■																
3	Fortalecer la conexión social entre los empleados.									■	■	■	■												
4	Implementar programas de formación continua.													■	■	■	■								
5	Establecer programas de reconocimiento.																	■	■	■	■				
6	Definir indicadores y establecer un sistema de seguimiento.																					■	■	■	■

*Nota.* Elaboración propia (2024)

### 5.3 Financiamiento de la Propuesta

Para llevar a cabo con éxito las estrategias propuestas se reconoce la importancia crucial de contar con un respaldo financiero sólido y sostenible. En este sentido, se presenta un enfoque proactivo para el financiamiento de la propuesta dirigido a respaldar la implementación de estrategias clave, capacitaciones y mejoras operativas. A continuación, se detalla de manera transparente la estructura financiera propuesta, destacando la eficiencia planificada de cada inversión para asegurar un crecimiento sólido y sostenible en la fábrica textil bajo estudio.

**Tabla 11**

*Presupuesto*

<b>Recursos</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>
Materiales	Resmas de papel	4	\$18.00
	Cartulinas	20	\$4.00
	Esferos	21	\$14.00
	Proyectos	1	\$600.00
Financiero	Presupuesto para almuerzos y cenas	21	\$147.00
Humano	Capacitador	1	\$300.00
	Especialista en automatización y producción textil	1	\$500.00
<b>Total</b>			<b>\$1.583.00</b>

*Nota.* Elaboración propia (2024)

La implementación de estas medidas preventivas y de fortalecimiento beneficia a la empresa lanera bajo estudio con la mejora del bienestar y la satisfacción de su fuerza de trabajo al equilibrar la vida laboral y personal, ayudar a la reducción del estrés y promover un clima más positivo. Además, impulsa la productividad y la eficiencia operativa al mejorar el manejo del tiempo y fomentar el desarrollo continuo de habilidades en los trabajadores. Asimismo, se fortalecerán las conexiones sociales para generar un clima laboral saludable mientras los programas de reconocimiento aumentarán la motivación y el compromiso del personal. Este enfoque holístico no solo respalda el bienestar de los empleados, sino que también contribuye al mantenimiento de estándares destacados en la industria.

## Conclusiones

De manera general, en la fábrica Taller Artesanal Textiles Tabango se identificaron factores determinantes en el rendimiento laboral como la claridad de tareas, el estrés, la distribución de espacios y un ambiente laboral positivo. Ello impacta significativamente el desempeño profesional en la organización e influye en la productividad y calidad del trabajo, por lo que la gestión adecuada de estos aspectos se configura como un aspecto esencial para aumentar la eficiencia y eficacia a la hora de cumplir con sus actividades laborales.

A pesar de que el Taller Artesanal Textiles Tabango se caracteriza por desarrollar operaciones que implican un ritmo de trabajo acelerado y exigencias constantes, se identificó la presencia de estrés en un grado bastante moderado. Esto según la evaluación realizada a su fuerza laboral mediante la aplicación de la prueba Happiness Test, cuyos resultados destacaron la capacidad de la empresa para gestionar adecuadamente las demandas laborales, lo cual ha posibilitado que los empleados aborden las demandas mencionadas de manera sostenible, señalando la importancia de que los niveles de eficiencia operativa no perjudiquen el ambiente de bienestar que puede brindar el contexto laboral.

Así, se concluye que en el Taller Artesanal Textiles Tabango existe un ambiente laboral propicio que contribuye al adecuado rendimiento de su talento humano, a pesar de la ausencia de estrategias formales para medir y prevenir el estrés. Con el objetivo de fortalecer aún más la productividad y el bienestar en este centro de trabajo en el marco de este estudio se propusieron estrategias específicas enfocadas en el desarrollo de capacidades de afrontamiento del estrés, la motivación y el control interno, para así establecer medidas formales de rendimiento y aplicar prácticas dirigidas a la prevención del estrés, con cuya implementación no solo se apunta a optimizar el desempeño laboral, sino también a garantizar un clima sano y equilibrado en los puestos de trabajo que favorezca el bienestar general de la fuerza de trabajo en la organización.

## **Recomendaciones**

A partir del estudio llevado a cabo se recomienda la implementación de procesos de comunicación más estructurados y la introducción de sistemas de seguimiento meticulosos. Estos elementos se erigen como medidas cruciales para asegurar una comprensión clara y alcanzable de las tareas asignadas, en pro de fortalecer el desempeño de los profesionales en la empresa.

Se sugiere que la empresa lanera considere la continuación de prácticas laborales saludables y el mantenimiento de un ambiente de trabajo propicio. Al mismo tiempo, se sugiere la implementación de programas específicos de gestión del estrés. Estas iniciativas se orientan hacia un enfoque proactivo para abordar cualquier aumento potencial en las demandas laborales de sus empleados.

Finalmente, se recomienda implementar gradualmente las estrategias formales de medición y prevención del estrés en la empresa lanera, junto con la consolidación de prácticas que fomenten un equilibrio entre la eficacia operativa y el bienestar para garantizar un rendimiento sostenible y una cultura laboral saludable a largo plazo.

## Bibliografía

- Agüero, W. (2020). *Sistema de control interno para el rendimiento laboral en el área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque EsSalud* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46929>
- Barral, S., y Alban, G. (2021). Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. *UDA AKADEM, Pensamiento Empresarial, Revista de la Universidad del Azuay*, (8), 268-293. <https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem/article/view/444>
- Berriel, M. (2021). Entorno físico del espacio de trabajo y su impacto en el clima laboral de las organizaciones en México. *Exploraciones, Intercambios y Relaciones Entre El Diseño y La Tecnología*, 57-79. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/14662>
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., y Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Cama, L. (2020). Estrés laboral y riesgos psicológicos de los usuarios que acuden a la Clínica las Américas. *Pisco 2020*. 21(1), 1-9.
- Carmona, M., y Carrión, H. (2015). Potencia de la prueba estadística de normalidad Jarque-Bera frente a las pruebas de Anderson-Darling, Jarque-Bera Robusta, Chi-Cuadrada, Chen-Shapiro y Shapiro-Wilk. *Universidad Autónoma del Estado de México*, 1(2015), 133.
- Castillo, E., y Sabando, J. (2018). *Estudio de la incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el periodo 2014 al 2017*. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10174/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-449.pdf>
- Cerón, B., y Martínez, G. (2019). *Satisfacción laboral de los funcionarios del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi*. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6877>

- Charria, V., Romero, M., y Sarsosa, K. (2022). Well-being at work and working conditions in primary and secondary school teachers. *Revista CES Psicología*, 15(3), 63-80. <https://doi.org/10.21615/cesp.5984>
- Chiang, M., y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159–165. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000300001>
- Chuchuca, J., y Mora, A. (2020). *El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el Hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuay junio-noviembre 2020* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19734%0Ahttps://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>
- Condori, L., Huanca, J., Morales, J., y Aguilar, S. (2021). Estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de artesanía. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 1240-1257. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2221>
- Cordero, D., Beltrán, N., y Bermeo, V. (2022). Cultura organizacional y salario emocional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Edición Especial 7), 118-131. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.10>
- Cortés, P., Bedolla, M., y Pecina, E. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, 7, 1-8. <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>
- Costa, N., Oliveira, C., y Ferreira, P. (2016). *How to Measure the Happy-Productive Worker Thesis*. <https://www.intechopen.com/books/advanced-biometric-technologies/liveness-detection-in-biometrics>
- del Hoyo, M. (2016). *Estrés Laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Delgado, S., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

- Falcón, V., Pertile, V., y Ponce, B. (2019). *La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales* [Universidad Nacional de La Plata]. [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf) Información adicional en [www.memoria.fahce.unlp.edu.ar](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar)
- Flores, C., y Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en Shapiro-Wilk Y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83-106. <http://orcid.org/0000-0002-1892><http://orcid.org/0000-0003>
- García, M., Aguilar, A., y García, M. (2021). Bienestar psicológico y burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19. *Escritos de Psicología - Psychological Writings*, 14(2), 96-106. <https://doi.org/10.24310/espiescpsi.v14i2.13618>
- García, O., y Delgado, M. (2002). *La carga mental de trabajo*. <https://n9.cl/oe9qw>
- Guartán, A., Torres, K., y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(4), 13-26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Guerrero, J., y Puerto, Y. (2007). Productividad, trabajo y salud: La perspectiva psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*, N° 16(0121-5469), 203-234.
- Hernández, R., Collado, C., y Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.
- Koopmans, L. (2014). Measuring individual work performance. *Work*, 48(2), 229-38. 10.3233/WOR-131659. PMID: 23803443.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., De Vet Henrica, C., y Van Der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Larico, E., Machaca, D., Condori, L., y Apaza, K. (2021). Job stress and job performance of employees in financial institutions Estresse. *Ciencias Ecómicas y Empresariales*, 7, 356-372.
- Londoño, S., Gómez, G., y Gonzáles, V. (2019). Percepción de los docentes frente a la carga

- laboral de un grupo de instituciones educativas colombianas del sector público. *Revistas Espacios*, 40(2), 1-9. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p26.pdf>
- Lumbreras, M., Hernández, I., Méndez, P., Dosamantes, L., Cervantes, M., García, A., y Cortez, H. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: Una visión desde la gestión directiva. *Salud Pública de México*, 62(1), 87-95. <https://doi.org/10.21149/10247>
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S., y García-Espinosa, Y. (2019). Factors associated with work-related stress in workers in six Latin American countries. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
- Mendieta, M., Erazo, J., y Narváez, C. (2020). Gestión por competencias: Herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 287. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
- Morales, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Morales, R. (2019). La solución de conflictos empresariales en las pequeñas y medianas Empresas del distrito de La Molina. *Anales Científicos*, 80(2), 421. <https://doi.org/10.21704/ac.v80i2.1458>
- Narváez, O. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. *Boletín Informativo CEI*, 6(3), 15-24. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103>
- Navarrete, M., Galarraga, N., Araujo, I., Carmona, C., y Morocho, E. (2023). Clima

- organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. *Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 1760-1776. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5434](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5434)
- Navarro, P., Ottone, N., Acevedo, C., y Cantín, M. (2017). Pruebas estadísticas utilizadas en revistas odontológicas de la red SciELO. *Avances en Odontoestomatología*, 33(1), 25-32. <https://scielo.isciii.es/pdf/odonto/v33n1/original3.pdf>
- OIT. (2017). *La importancia del marco legal en la prevención del estrés laboral*. [https://www.ilo.org/buenosaires/noticias/WCMS\\_551729/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/buenosaires/noticias/WCMS_551729/lang--es/index.htm)
- Onofre, L., y Olano, O. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019* [Tesis de Maestría en Desarrollo Humano]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Ortiz, J., y Ortiz A. (2021). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? *Comunicaciones en Estadística*, 14(1), 53-63. <https://doi.org/10.15332/23393076.6769>
- Parra, N., y Silva, A. (2021). Effective directive leadership and its impact on interpersonal relations teachers at José Mejía Lequerica School. *Digital Publishier - Dialnet*, 1, 39-46.
- Pazmiño, M. (2020). *Prevalencia de estrés en trabajadores de una empresa textil en Quito que laboran en medio de las condiciones de emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19*. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4027>
- Pilingua, L., y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de caso Hardepex Cía Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de La Administración - Ecuador*, XVI(28), 1-25. <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>
- Sánchez, M. (2020). Inteligencia emocional y rendimiento en docentes: el agotamiento emocional como moderador. En J. Gázquez, M. Molero, A. Martos, A. Barragán, M. Simón, M. Sisto, R. Del Pino y B. Tortosa (Eds.), *Variables psicológicas y educativas para la intervención en el ámbito escolar*. Nuevas Realidades de Análisis.
- Simbron, S., y Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción

- laboral del docente. *Cienciamatria*, 6(1), 59-83. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>
- Trejo, J. (2022). *Efecto del estrés y el rendimiento laboral a través de los postulados de Thomas Holmes y Richard Rahe en el Rio Hotel de la ciudad de Riobamba* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9644>
- Urgiles, J. (2021). *Diagnóstico de estrés laboral en una industria de producción de café soluble en la ciudad de Guayaquil*. 3974800. <https://core.ac.uk/download/pdf/267945375.pdf>
- Velázquez, J., y Román, E. (2020). Influencia del estrés laboral en el ambiente familiar del personal de enfermería. *MIKARIMIN Revista Multidisciplinaria*, Extra 6, 5-5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8605506>

## Anexos

### Instrumentos

#### Encuesta

La presente encuesta tiene como objetivo primordial obtener información acerca del nivel de estrés que existe en la empresa Taller Artesanal Textiles Tabango. La información proporcionada es confidencial y será usada con fines académicos para obtener el título de licenciada en administración de empresas en la Universidad Técnica del Norte.

**Instrucción:** Por favor, lea y conteste cuidadosamente las siguientes preguntas con la mayor honestidad posible.

#### Información General

Señale con una X según corresponda:

- Edad
  - a) de 18 a 30 años
  - b) de 31 a 40 años
  - c) de 41 a 50 años
  - d) de 51 en adelante
- Género
  - a) Masculino
  - b) Femenino

#### Tabla de puntuación:

Escala de Likert	Puntuación
Siempre	1
Regularmente	2
Algunas veces	3
Muy raro	4
Nunca	5

## II. Estrés Laboral

Dimensión	Indicador	No.	Pregunta					
				1	2	3	4	5
Tipo de producción y tareas	Demandas cognitivas	1	¿Con qué frecuencia presenta algún tipo de dificultad en el trabajo debido a la carga de tareas complejas?					
	Demandas cuantitativas	2	¿Con qué frecuencia se siente abrumado por la cantidad de trabajo que debe completar en un periodo determinado?					
	Demandas emocionales y sensoriales	3	¿Considera usted que las situaciones estresantes dentro del ámbito laboral le afectan a nivel, laboral social y familiar?					
Organización	Influencia en el trabajo	4	¿Con qué frecuencia los problemas personales le impiden concentrarse en su trabajo?					
	Claridad de funciones	5	¿Experimenta situaciones en las que la falta de claridad en funciones le genera estrés o dificultades en su desempeño laboral?					
	Conflicto de roles	6	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa?					
Relaciones interpersonales y liderazgo	Motivación	7	¿Dentro de su trabajo existe reconocimiento hacia los trabajadores que realizan de manera exitosa su labor?					
	Compromiso	8	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución, me estresa?					
	Apoyo social	9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
Salud y bienestar	Salud mental	10	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
	Salud vital y conductual	11	¿La presión laboral que tiene en el trabajo se refleja en su salud física?					

### III. Rendimiento Laboral

Dimensión	Indicador	No.	Pregunta					
				1	2	3	4	5
Rendimiento de la tarea	Tareas realizadas	12	¿Sientes que las tareas asignadas son claras y alcanzables?					
		13	¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades laborales?					
		14	¿La distribución de los espacios es la adecuada?					
	Número de soluciones	15	¿Las cargas laborales de su área están mal distribuidas y afectan su salud?					
		Tiempo de trabajo	16	¿Las jornadas extras le han generado problemas familiares por falta de tiempo?				
	17		¿Ha tenido dificultades con sus jefes por exceso de trabajo?					

Comportamiento contraproducente	Comunicación negativa	18	¿Siente que la falta de comunicación efectiva entre departamentos afecta la productividad y el cumplimiento de objetivos en la fábrica?					
	Número de problemas	19	¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación para mejorar su desempeño laboral?					
Número de quejas								

## Entrevista

### I. Datos personales

Nombre: Andrés Tabango

Profesión: Ingeniero textil

Cargo: Gerente

### II. Estrés Laboral

Dimensión	Indicador	No.	Pregunta
Tipo de producción y tareas	Demandas cognitivas	1	¿En la organización existen recursos y apoyo suficientes para que los empleados puedan hacer frente a las demandas cognitivas de sus roles laborales?
	Demandas cuantitativas	2	¿Cómo equilibra la carga de trabajo para evitar la sobrecarga y el agotamiento de los empleados?
	Demandas emocionales y sensoriales	3	¿Cree que el nivel de estrés laboral de sus empleados está influenciado por las demandas emocionales y sensoriales en el trabajo?
		4	¿Ha implementado alguna vez programas o iniciativas para fomentar la inteligencia emocional?
Organización	Conflicto de roles	5	¿Cómo manejar situaciones de conflicto o desafíos en el equipo para evitar que se conviertan en fuentes de estrés para los empleados?
Relaciones interpersonales y liderazgo	Compromiso	6	¿Qué medidas toma usted para brindar apoyo a los empleados que muestran señales de estar afectados por el estrés en el trabajo?
Salud y bienestar	Salud mental, vital y conductual	7	¿Cómo fomentar la apertura y la comunicación entre tus empleados para que se sientan cómodos al hablar sobre temas relacionados con la salud mental vital y conductual?

### III. Rendimiento laboral

Dimensión	Indicador	No.	Pregunta
Rendimiento de la tarea	Tareas realizadas	8	¿Cómo equilibra la productividad y el cumplimiento de objetivos en relación con las tareas asignadas al trabajador?
		9	¿Cómo define y cuantifica la productividad de los empleados en términos de tareas realizadas?
		10	¿Considera que la delegación adecuada de tareas es clave para optimizar el rendimiento y la productividad en su equipo?
	Número de soluciones	11	¿Valora la capacidad de los empleados para encontrar múltiples soluciones a los desafíos laborales?

	Tiempo de trabajo	12	¿Existen estrategias específicas que emplean para mejorar la gestión del tiempo e incrementar la productividad de los empleados?
Comportamiento contraproducente	Comunicación negativa	14	¿Cómo define la comunicación negativa en el entorno laboral y cuál es su impacto en el rendimiento de los empleados?
		15	¿Qué estrategias emplea para fomentar una comunicación positiva y constructiva entre los miembros de su equipo?
	Número de problemas	16	¿Cuál es la importancia de identificar y resolver problemas de manera efectiva para el rendimiento laboral?



