



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ESTUDIO DE CASO

“Estrés laboral en empleados de hipermercado ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil; Análisis de factores de riesgo psicosociales y su impacto en la salud mental”.

Autor (A):

Carrera Paucar Martha Carolina

Previo a la obtención del grado Académico de:

MAGÍSTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TUTOR (A):

Psi. Galarza Colamarco Alexandra Patricia, Mgs

Guayaquil, Ecuador

Septiembre, 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue en su totalidad realizado por la Ob. **Carrera Paucar Martha Carolina**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Seguridad y Salud en el trabajo**

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Psi. Alexandra Galarza Colamarco, Mgs.

REVISORA

Lic. Andrea Jazmín Ocaña Ocaña, Ph.D.

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Dr. Ricardo Alberto Loaiza Cucalón, Mgs.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Carrera Paucar Martha Carolina

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **“Estrés Laboral en Empleados de Hipermercado Ubicado en el Sur de la Ciudad de Guayaquil; Análisis de Factores de Riesgo Psicosociales y su Impacto en la Salud Mental”** previa a la obtención del Grado académico de Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando los derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2025



Firmado electrónicamente por:
**MARTHA CAROLINA
CARRERA PAUCAR**

Validar únicamente con FirmaDC

Carrera Paucar Martha Carolina



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

AUTORIZACIÓN

Yo, **Carrera Paucar Martha Carolina**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación del Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo titulada: **“Estrés Laboral en Empleados de Hipermercado Ubicado en el Sur de la Ciudad de Guayaquil; Análisis de Factores de Riesgo Psicosociales y su Impacto en la Salud Mental”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2025



Escaneo electrónico por
MARTHA CAROLINA
CARRERA PAUCAR

Validar únicamente con FirmaEC

Carrera Paucar Martha Carolina



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

INFORME DE COMPILATIO



INFORME DE ANÁLISIS
magister

ESTRÉS LABORAL EN EMPLEADOS DE
HIPERMERCADO UBICADO EN EL SUR DE
LA CIUDAD DE GUAYAQUIL: ANÁLISIS DE
FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y
SU IMPACTO EN LA SALUD MENTAL.



Nombre del documento: CASO_DE_ESTUDIO_SST_MAESTRIA_MARTHA_CARRERA CORREGIDO 27082025.docx
ID del documento: 1483e9fa2994621a45f74735e30a05857784d
Tamaño del documento original: 525.09 KB
Autor: MARTHA CARRERA

Depositante: MARTHA CARRERA
Fecha de depósito: 30/8/2025
Tipo de carga: srl_submision
Fecha de fin de análisis: 31/8/2025

Número de palabras: 6613
Número de caracteres: 47.138

TEMA: Estrés laboral en empleados de Hipermercado ubicado en el sur de la Ciudad de Guayaquil: Análisis de factores de riesgos psicosociales y su impacto en la salud mental

MAESTRANTE: Martha Carolina Carrera Paucar

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, I COHORTE

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



ALEXANDRA PATRICIA
GALARZA COLAMARCO

Psic. Alexandra Galarza Colamarco, Mgs

Agradecimiento

Agradezco de manera primordial a Dios porque sin el esto no hubiera sido posible, reafirmando así mi fe y vocación hacia él ya que sus planes son perfectos, todo sucede a su manera y a su ritmo.

A mi querida hija Charlottee definitivamente ella se merece todo el crédito porque a su corta edad, me motivaba siempre y me alentaba a diario a no rendirme y terminar lo que había empezado.

A mi hermana del alma, mi comadre, mejor amiga, quien siempre estuvo y esta para mí sin duda alguna, quien a diario me repetía que ya faltaba poco para llegar al final y que lo podía lograr, mis compañeros de trabajo, mi segundo hogar sin duda alguna, porque cuando ya sentía que no podía más entre el trabajo y la universidad siempre me daban una palabra de aliento diciendo que si podía, que lo iba a lograr y que ya faltaba muy poco.

Y claro no menos importante agradezco a mi tutora la Psicóloga Alexandra Galarza, un pilar fundamental para que este caso de estudio fuera un éxito total, su guía fue fundamental, sus exigencias dieron excelentes frutos, para que este trabajo concluya de manera exitosa.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a la persona más importante de mi vida, mi hija Charlottee, quien fue un apoyo fundamental para que Yo pueda culminar de manera exitosa esta etapa de mi vida, quien realizo muchos más sacrificios que yo misma, estando en un aula de clases sin saber o entender de que hablaban, pero haciéndome compañía como mi fiel compañera, guardando silencio y manteniendo el comportamiento idóneo en un aula , quien salía a altas horas de la noche de clases conmigo , quien madrugaba conmigo para asistir a mis clases , sin duda alguna es ella a quien dedico este trabajo que he realizado , porque en mi mente siempre sonaba sus palabras de aliento, diciendo mama tú puedes, mama has tus tareas, mama eres grande, y ver su sonrisa en sus rostro cuando festejaba cada materia aprobada era única, sin duda alguna es ella quien se merece todos los créditos de esta meta alcanzada, no me alcanzara la vida para agradecerle a Dios la hija tan maravillosa que me regalo, porque la perfección no existe, sin embargo para mi ella es la perfección en su totalidad.

Índice

Introducción	1
Objetivos del análisis.....	2
Objetivo general	2
Objetivos específicos	2
Planteamiento del caso.....	3
Justificación	8
Marco Teórico y Referencial	10
Conceptos clave vinculados con las líneas de investigación.....	11
Rol de las políticas gubernamentales en la prevención de riesgos laborales.....	12
Análisis crítico de fuentes actuales y clásicas	14
Metodología	14
Selección de la muestra.....	17
Fases de la recolección de datos.....	17
Análisis de la Información	18
Matriz de Operacionalización de Variables – SST	20
Análisis de Resultados.....	33
Discusión	35
Conclusión	37
Recomendaciones	39
Anexos.....	44

Resumen

El presente estudio de caso analizo la colisión de las circunstancias psicosociales en el bienestar mental de los empleados de un hipermercado ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil. El estrés laboral es una problemática creciente en el entorno empresarial, con consecuencias directas sobre el bienestar físico y psicológico de los trabajadores, así como en la productividad y clima organizacional. El estudio identifico los principales factores de estrés, como las largas jornadas laborales, la carga de trabajo excesiva, las relaciones interpersonales tensas y la falta de apoyo organizacional afectan la salud mental de los colaboradores. Los resultados mostraron altos niveles de estrés, especialmente en mujeres jóvenes de entre 24 y 26 años, quienes además enfrentan una doble carga por responsabilidades laborales y familiares en los síntomas más frecuentes son fatiga crónica, intranquilidad, colerismo, desaliento y complicaciones de sueño, lo cual tiene como consecuencia el ausentismo, la rotación y la baja productividad. La investigación se sustenta en modelos hipotéticos como el Demanda Control Apoyo de Karasek, el Desequilibrio Esfuerzo Recompensa de Siegrist, adicional del encare de Lazarus y Folkman. La investigación finalizo indicando que la administración del estrés laboral no debe restringirse al desempeño normativo, sino introducir estrategias universales como proyectos de bienestar psicológico, liderazgo inspirador, conformidad trabajo-vida personal, conexión organizacional efectiva y agradecimiento laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, factores psicosociales, salud mental, clima organizacional, riesgos psicosociales.

Introducción

El estrés laboral es una problemática que afecta de manera creciente a los empleados en sectores comerciales y de servicios, especialmente en entornos altamente competitivos como los hipermercados. En el contexto del hipermercado ubicado en el sur de Guayaquil, el estrés laboral ha sido asociado como una de las causas primordiales de ausentismo, disminución en el rendimiento y rotación de personal. Investigaciones previas en el ámbito empresarial y de la psicología organizacional han evidenciado que el estrés laboral está asociado con factores psicosociales como la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía, las relaciones interpersonales conflictivas y la ausencia de reconocimiento profesional. Los principios acerca del estrés laboral, como la muestra de demanda control de Karasek y el postulado de la descompensación esfuerzo recompensa de Siegrist, ajusta un perímetro conceptual para incluir las causas y consecuencias de este impreciso en el entorno empresarial. La investigación de caso se alinea con las normas de indagación de la maestría, exactamente en la zona de la salud integral y moral empresarial. Mediante el estudio de las variables psicosociales en el contexto laboral contribuyen a la comprensión de la contienda que encaran los colaboradores en la actualidad, comprometiendo así las decisiones tácticas para el avance de las condiciones laborales y la holgura psicológica.

La unidad de análisis seleccionada es un hipermercado ubicado en el sur de Guayaquil, que cuenta con una plantilla laboral de aproximadamente 100 empleados y enfrenta un entorno altamente competitivo y dinámico. El análisis de este caso permitirá comprender los factores específicos que inciden en el estrés laboral y desarrollar estrategias de intervención que puedan ser aplicables a otras empresas del sector.

Objetivos del análisis

Objetivo general:

Examinar la alteración de los componentes psicosociales en la salud mental de los colaboradores de un hipermercado ubicado en el sur de Guayaquil, mediante la recopilación y análisis de datos cualitativos y cuantitativos, para identificar factores de riesgo y proponer estrategias para controlar.

Objetivos específicos:

1. Identificar los principales factores de riesgos psicosociales que generan estrés laboral en los colaboradores del hipermercado, a través de encuestas y entrevistas estructuradas,
2. Evaluar la conmoción del estrés laboral en la salud mental y el desempeño de los empleados, mediante el análisis de datos obtenidos de los instrumentos aplicados, para establecer la relación entre el estrés y las condiciones laborales.
3. Proponer tácticas de participación para menguar el estrés y mejorar el clima organizacional, mediante programas de bienestar y salud mental que impliquen manejo de estrés, pausas activas, consejería psicológica, los cuales reducen la ansiedad y mejoran la motivación.

Planteamiento del caso

En Ecuador, el estrés laboral y el síndrome de burnout continúan siendo preocupaciones significativas en el ámbito laboral. Según el estudio "Burnout 2024" realizado por Multitrabajos, el 78% de los trabajadores ecuatorianos afirma experimentar síntomas de burnout, como agotamiento extremo, desmotivación y dificultades para desconectarse del trabajo. Aunque esta cifra representa una ligera disminución respecto al 79% reportado en 2023, sigue siendo alarmante.

Este incremento indica la necesidad emergente de desarrollar políticas laborales que organicen entornos de trabajo más salubres y razonables.

A nivel territorial, Ecuador manifiesta una influencia de burnout mínima en semejanza con países como Argentina (91%), Chile (89%), Panamá (88%) y Perú (82%).

Respecto a datos verídicos, el Panorama Nacional de Salud de los Trabajadores de 2022, construido por el Ministerio de Salud Pública, manifiesta que el estrés implica el 22,5% de las fuentes indirectas de los padecimientos laborales en Ecuador, siendo una de las mayores preocupaciones en la salud ocupacional del país.

La recopilación de datos obtenidos muestra el interés de vincular el estrés laboral y el burnout a través de propuestas efectivas que mejoren la convivencia de los colaboradores y la creación en las estructuras.

La presente investigación se elabora en un hipermercado ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil, el cual pertenece a una renombrada sucesión comercial a nivel nacional. Este hipermercado se desempeña en un entorno demasiado rivalizante, diferenciado por una gran prodigalidad de parroquianos y una tenaz presión para alcanzar objetivos comerciales y de ventas. Los colaboradores del hipermercado están compuestos

por una fortaleza laboral distinta, que incluye colaboradores de mejoras para el cliente, cobrador, vigilantes de seguridad, gerente y personal administrativo.

El área laboral en el hipermercado está señalada por horas de trabajo extensas, demasiada variabilidad de los colaboradores y una capacidad de trabajo considerable, exactamente en meses de alta afluencia, como feriados y descuentos especiales. La enemistad que hay en el sector minorista provoca una opresión perenne sobre los colaboradores para generar las metas propuestas, lo que beneficia en un ambiente de trabajo fuerte y, en muchos casos, nada provechoso para la felicidad emocional y psicológico.

El hipermercado está situado en un lugar de gran demanda comercial, ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil. Este entorno fabril se manifiesta por ser un negocio de amplio tamaño, que involucra un alto nivel de vínculos con clientes y un ambiente dinámico y frecuentemente estresante para los colaboradores rodeada de otros locales, tiendas y mercados. La dinámica del lugar impulsa la necesidad de nombrar altos estereotipos de rivalidad al cliente y de competencia, lo que acrecienta la capacidad de trabajo y los requerimientos para el personal. Dicha postura provoca un entorno adecuado a la exposición de estrés laboral, ya que los colaboradores deben acarrear situaciones complicadas, como la mejora de clientes inconformes, la práctica de objetivos de ventas y la adecuación de intercambios perennes en las políticas.

De la misma manera, las relaciones interpersonales también conducen en la dinámica. La poca presencia de apoyo por parte de los líderes, la pelea interna y la falta de agradecimiento a los colaboradores ocasionan un clima organizacional rígido, lo que incrementa la recepción de cansancio y malestar psicológico entre ellos.

El problema principal identificado en este estudio es el elevado grado de estrés que tienen los colaboradores del hipermercado. El estrés laboral se presenta en síntomas físicos, emocionales que dañan tanto la salud individual de los colaboradores como el desempeño organizacional.

Los principales síntomas que manifiestan los colaboradores pueden ser fatiga crónica, dolores musculares, problemas gastrointestinales y dificultades para conciliar el sueño. Por otra parte, lo emocional, los colaboradores padecen ansiedad, irritabilidad, pérdida de motivación y una difícil concentración. A nivel conductual, el estrés laboral se manifiesta en un aumento en el ausentismo, nula productividad, conflictos interpersonales y un incremento en la variación de personal.

Las principales causas del estrés laboral en el hipermercado incluyen:

- Carga de trabajo excesiva:
- Jornadas laborales extendidos
- Déficit de apoyo organizacional:
- Ambiente laboral Problemático:
- Opresión por resultados:

El ausentismo y el cambio constante de personal producen costos extras para la empresa, mientras que la baja autoestima y la falta de estimulación disminuye la calidad del servicio al cliente y la eficacia operativa.

Desde un punto científico, la investigación aportara al conocimiento teórico sobre el estrés laboral y las variables psicosociales en ámbitos comerciales. El empleo de modelos teóricos, como el modelo de demanda-control de Karasek y la teoría del desequilibrio

esfuerzo-recompensa de Siegrist, ayudara a interpretar los aciertos y manifestar soluciones fundamentadas.

El estudio de este caso no solo permitirá analizar e identificar soluciones importantes para el hipermercado, sino que también incluirá un marco de referencia para otras empresas del sector comercial que enfrentan problemas similares. La implementación de estrategias efectivas para la gestión del estrés y el fortalecimiento de las relaciones laborales puede convertirse en un modelo para la mejora de las condiciones laborales en el sector minorista.

En cuanto a las características de su entorno social, laboral y organizacional, lo podemos desglosar de la siguiente manera.

Entorno social: Predomina una comunidad urbana con diversidad de clientes, lo cual genera una alta demanda en la atención y el servicio. Los colaboradores pueden estar comprometidos a la presión de comunicarse con diferentes tipos de clientes y demandas sociales.

Entorno laboral: El trabajo es riguroso, con jornadas laborales de gran carga honoraria, tareas redundantes y la opresión por alcanzar objetivos de ventas o de felicidad del cliente. Este tipo de trabajo puede ocasionar estrés laboral por la escasez de control sobre la manera de trabajo.

Entorno organizacional: El hipermercado tiene una estructura jerárquica, con roles definidos, pero a menudo presenta imperfecciones en la comunicación interna y en la gestión del bienestar de los colaboradores. El estrés puede tener que ver con la falta compromiso adecuado de los supervisores y una carga laboral elevada.

Dentro de esta problemática a estudiar podemos ver que los principales actores involucrados son los siguientes

Empleados: Son los principales afectados por el estrés laboral. Pueden estar expuestos a factores psicosociales como la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos o el acoso laboral.

Empleadores y gerentes: Juegan un papel crucial en la gestión del bienestar laboral, la asignación de tareas y la creación de un ambiente laboral saludable.

Clientes: Su demanda de servicio también impacta en los niveles de estrés de los empleados.

Profesionales de salud ocupacional: Estos actores pueden estar involucrados en el análisis y solución de los problemas de salud mental derivados del estrés laboral.

El estrés laboral en los empleados del hipermercado es el mayor problema que se presenta en este caso de estudio, concretamente resulta de las variables psicosociales que influyen en su salud mental. Esto engloba el exceso de trabajo, la opresión constante y los escasos recursos para sobrellevar el estrés.

En los colaboradores del hipermercado, el estrés laboral puede visualizarse a través de síntomas físicos y emocionales, como susceptibilidad y baja productividad. También pueden ocurrir comportamientos como el ausentismo o el deterioro de las relaciones laborales.

El estrés laboral es un tema muy amplio de tratar, y el cual ha sido un estudio de muchos debates, mediante los siguientes parámetros podríamos sustentar la evidencia de este problema

Datos cuantitativos: Encuestas o entrevistas a los empleados que evidencien niveles elevados de estrés, ausentismo laboral y la percepción de insatisfacción en el trabajo.

Datos cualitativos: Entrevistas a los trabajadores, observaciones del entorno laboral y análisis de casos de enfermedad mental o bajas laborales relacionadas con el estrés.

Estudios previos: Literatura académica y estudios de casos similares en otros hipermercados o en sectores de trabajo de alta demanda, que demuestren la relación entre estrés laboral y salud mental.

Justificación:

El tema es notable porque el estrés laboral es un asunto de gradual inquietud en el campo de la salud ocupacional, y sus efectos pueden ser severos tanto para los colaboradores como para la empresa. Este estudio nos permitirá comprender cómo las variables psicosociales actúan en la salud mental de los colaboradores y cómo se puede curar el entorno laboral para prever enfermedades que estén enlazadas con el estrés.

Una investigación puede indagar los motivos específicos del estrés en una organización (exceso de trabajo, liderazgo deficiente, escasos de recursos) y las repercusiones (absentismo, baja producción, cambio de personal.)

La investigación puede potenciar la cognición teórica sobre las variables psicosociales que aportan al estrés laboral y su asombro en la salud mental, además de incluir herramientas prácticas para dirigir el bienestar de los colaboradores en entornos de

trabajo con alta opresión. También manifestar propuestas de intervención y mejoramiento de las políticas organizacionales relacionadas a la salud ocupacional.

Esta investigación puede tener una conmoción positiva en la dirección de la comodidad laboral, estimulando una cultura organizacional que coloque como prioridad la salud mental de los colaboradores. Las sugerencias basadas en esta investigación podrían actuar en la toma de decisiones para elaborar ambientes de trabajo más salubres y razonables, mejorando la producción y disminuyendo costos relacionados con la salud y el ausentismo.

Marco Teórico y Referencial

El estudio del estrés laboral ha sido abordado desde diversas teorías psicológicas y organizacionales. Una de las más influyentes es el modelo demanda-control de Robert Karasek, quien plantea que el estrés laboral ocurre cuando las demandas del trabajo son altas y el trabajador tiene poco control sobre su ejecución. Posteriormente, Karasek y Theorell integraron el componente del apoyo social, adecuando el modelo Demanda Control Apoyo, plantea que el estrés surge cuando existen altas demandas laborales y bajo control sobre el trabajo.

Otra teoría relevante es la del desequilibrio esfuerzo recompensa propuesta por Johannes Siegrist. Según este modelo, los colaboradores experimentan estrés cuando el esfuerzo que invierten en su labor no es correspondido con recompensas justas. Esta inestabilidad afecta desfavorablemente la salud mental y física del ser humano

Visto desde un panorama psicoanalítico, Christophe Dejours aplicó la psicodinámica del trabajo, que se enfoca en cómo la angustia laboral interfiere con la imposibilidad de cambiar la objetividad laboral de forma subjetiva y representativa. La salud mental, en este enfoque, se ve como consecuencia del enfrentamiento entre la sociedad del trabajo y la identidad del colaborador.

De la misma manera, Lazarus y Folkman brindaron una teoría cognitiva del afrontamiento, en la que el estrés se produce por la captación de que las demandas del ambiente exceden las demandas personales. Este ejemplar hace énfasis en el papel de las tácticas de afrontamiento para averiguar el estrés. indica el estrés como una relación entre la evaluación cognitiva de los requerimientos y los recursos suficientes para enfrentar. El

papel para el afrontamiento (como la valoración cognitiva o la mitigación de apoyo social) resulta primordial en la disminución de la inconformidad psicológica.

Conceptos clave vinculados con las líneas de investigación

Conceptos clave vinculados con las líneas de investigación

Estrés laboral

El estrés laboral se refiere a la reacción física y emocional perjudicial que ocurre cuando las exigencias del trabajo no se encajan en las capacidades, o necesidades del colaborador, es un fenómeno multidimensional que afecta tanto al individuo como a la organización.

Clasificación: Se distingue entre estrés agudo (corto plazo) y crónico (prolongado).

Sus síntomas pueden ser físicos tales como dolores, fatiga, emocionales como ansiedad, irritabilidad, cognitivos manifestando problemas de concentración y conductuales donde se evidencia el absentismo, bajo desempeño.

Factores psicosociales

Los factores psicosociales en el trabajo son aquellas condiciones sociales, organizacionales y relacionales que pueden influir positiva o negativamente en la salud mental. Según la OIT, estos incluyen la organización del trabajo, el contenido de la tarea, el tiempo laboral y las relaciones interpersonales.

Tipos de factores psicosociales:

- Contenido del trabajo: monotonía, tareas sin sentido.
- Carga y ritmo de trabajo: exceso o presión por resultados.
- Horario laboral: turnos rotativos, trabajo nocturno.
- Control y autonomía: posibilidad de influir en las decisiones.

- Relaciones interpersonales: clima social, acoso o liderazgo tóxico.
- Desarrollo profesional: oportunidades de promoción, capacitación.
- Equilibrio vida-trabajo: conciliación entre exigencias laborales y familiares.

Salud mental en el trabajo

La salud mental en el trabajo es definida por la OMS como un estado de bienestar en el que los empleados pueden desarrollar su potencial, afrontar las tensiones normales, trabajar productivamente y contribuir a su comunidad.

Para Combaluzier y Fouquereau, la salud mental positiva en el contexto laboral se vincula con la satisfacción, el compromiso y el sentido de propósito, mientras que su deterioro puede manifestarse en ansiedad, burnout, depresión o conductas de riesgo.

Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son los aspectos del diseño, organización y gestión del trabajo que pueden causar daño psicológico o físico. Estos incluyen: sobrecarga laboral, falta de apoyo, acoso, ambigüedad de rol y presión excesiva.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), estos riesgos están directamente relacionados con patologías como el burnout, trastornos de ansiedad y depresión.

Rol de las políticas gubernamentales en la prevención de riesgos laborales

Ecuador ha implementado políticas específicas para la prevención de riesgos laborales, incluyendo los psicosociales. Entre los marcos normativos relevantes se encuentran:

Código del Trabajo, que establece el deber del empleador de garantizar condiciones laborales dignas y seguras.

Norma Técnica de Prevención de Riesgos Psicosociales (Acuerdo Ministerial 0039-2015), que obliga a identificar, evaluar y controlar estos factores.

Ley Orgánica de Salud y Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, que incluyen directrices sobre la vigilancia de la salud mental.

Además, el IESS y el Ministerio de Trabajo desarrollan programas de formación, encuestas de clima laboral y protocolos de intervención en casos de burnout o acoso.

Ética empresarial en la gestión de riesgos

Una gestión ética del entorno laboral implica reconocer el valor del trabajador como persona y no solo como recurso. Esto significa ir más allá del cumplimiento normativo y promover activamente el bienestar psicológico. Según Cortina y Gutiérrez, esto incluye:

- Prevención del acoso y violencia laboral.
- Promoción del respeto y reconocimiento.
- Políticas de conciliación trabajo-vida.
- Participación de los empleados en la toma de decisiones.

Las organizaciones que ignoran estos principios no solo arriesgan sanciones legales, sino también impactos negativos en la reputación, rotación de personal y productividad.

La gestión ética de los riesgos psicosociales implica ir más allá del cumplimiento normativo. Las empresas éticamente responsables promueven entornos laborales saludables, fomentan el respeto, el diálogo, la equidad y el reconocimiento, alineándose con los principios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Ignorar los riesgos psicosociales genera consecuencias negativas como:

- Aumento del ausentismo
- Pérdida de productividad

- Desgaste organizacional
- Daño a la reputación empresarial

Una cultura ética considera la salud mental como una inversión y no como un costo, y desarrolla protocolos para atender los riesgos emergentes, como el teletrabajo o el tecnoestrés.

Análisis crítico de fuentes actuales y clásicas

Estudios clásicos como los de Lazarus y Folkman, quienes desarrollaron la teoría del afrontamiento del estrés, y de Maslach sobre el burnout, siguen siendo vigentes. Sin embargo, investigaciones recientes realizadas en Ecuador (Multitrabajos, 2024) revelan que el 78% de los colaboradores del país se sienten afectados por el agotamiento laboral, siendo la sobrecarga de trabajo, la mala relación con los superiores y la falta de reconocimiento las principales causas.

También, la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud subrayan la importancia de abordar los factores psicosociales en las estrategias de SST. La OMS destaca que invertir en salud mental en el trabajo puede aumentar la productividad hasta un 400%.

Metodología

La investigación utilizó un método mixto que combina elementos cuantitativos y cualitativos, lo cual resulta pertinente para comprender tanto la magnitud del fenómeno como sus implicaciones subjetivas en la experiencia de los trabajadores.

El enfoque cuantitativo permitió recoger datos medibles y objetivos sobre los niveles de estrés a través de escalas validadas, así como generar datos estadísticos para facilitar la comparación entre diferentes grupos y dimensiones del entorno laboral.

El planteamiento cualitativo, por su parte, equilibra una percepción más abismal de las apreciaciones, de la emotividad y destreza relacionadas al estrés laboral, a través del estudio de pruebas de supervisores alcanzados mediante conversaciones semiestructuradas.

Esta metodología combinada nos ayuda a una triangulación de información que refuerza la certeza interna del estudio, al mezclar diferentes situaciones y técnicas de estudios para abarcar el fenómeno en toda su totalidad.

Para llevar a cabo el estudio, se emplearon dos instrumentos principales:

- a) El test OIAT está diseñado para evaluar condiciones organizacionales que pueden contribuir al estrés laboral. Este instrumento se aplicará a una muestra representativa de empleados de diferentes áreas (cajas, atención al cliente, bodega, reposición y administración), y permitirá medir variables como:
 - Intensidad del estrés percibido.
 - Condiciones psicosociales del trabajo.
 - Percepción de recompensas y apoyo.

La encuesta incluyó preguntas sociodemográficas (edad, sexo, cargo) para analizar variaciones entre grupos. El test proporciona resultados cuantificables que permiten clasificar el estrés en categorías (bajo, moderado, alto). Se aplicó a una muestra representativa de empleados del hipermercado (68 colaboradores, dependiendo de la disponibilidad y turnos). Teniendo en cuenta que para aplicar el test de la OIAT se ha

utilizado GOOGLE FORMS para que de esta manera el colaborador de la empresa pueda responder de una forma mucho más sincera y así poder conseguir la información necesaria y verídica respetando la confidencialidad de los participantes como lo requiere el estudio de este caso

b) Observación Participativa

La observación participativa se realizó durante diferentes jornadas laborales en el hipermercado ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil, con el fin de identificar de manera directa las condiciones de trabajo y los factores psicosociales que pueden contribuir al estrés laboral. Durante la permanencia en el lugar, se evidenció un ritmo de trabajo acelerado, caracterizado por altas demandas físicas y cognitivas. En áreas como caja, atención al cliente y reposición de productos, los trabajadores mostraban constantes interacciones con clientes, manejo de quejas y cumplimiento de metas de venta, lo que generaba presión y exigencias continuas. Se observaron momentos de tensión relacionados con la sobrecarga de tareas, la escasez de pausas activas y la necesidad de mantener una actitud cordial pese a situaciones de conflicto con usuarios. Asimismo, se notó la existencia de turnos prolongados y rotativos, lo que repercute en la conciliación entre la vida laboral y personal.

El ambiente laboral reflejó un grado de cooperación entre compañeros, aunque también se evidenciaron episodios de comunicación poco efectiva entre mandos medios y trabajadores operativos, lo cual incrementaba la sensación de incertidumbre.

La participación permitió no solo identificar factores de riesgo psicosocial (exceso de carga laboral, demandas emocionales, falta de control sobre el trabajo), sino también comprender cómo los empleados perciben estas situaciones y las estrategias informales que utilizan para afrontarlas, tales como el apoyo entre colegas o el humor en momentos de tensión.

Los procedimientos se llevaron a cabo siguiendo un orden específico para un mejor resultado:

Selección de la muestra

La muestra del estudio está compuesta de 68 colaboradores del hipermercado, seleccionados mediante un muestreo estratificado proporcional, asegurando representación de todas las áreas funcionales. Asimismo, se entrevistó a 3 supervisores de diferentes departamentos.

Fases de la recolección de datos:

✓ Fase 1: Aprobación ética y consentimiento informado

Se solicitó autorización formal a la gerencia del hipermercado y se explicó a los participantes el propósito del estudio, garantizando confidencialidad y voluntariedad.

✓ Fase 2: Aplicación del test OIAT

Las encuestas se distribuyeron en horarios que no interfieran con las labores habituales, y se recogieron de manera anónima para garantizar respuestas sinceras, la técnica usada para poder tener una mejor confidencialidad será GOOGLE FORMS, la cual nos permite diseñar una encuesta lo más anónima posible

✓ Fase 3: Observación en campo

Se realizaron visitas de observación directa durante períodos de alta demanda operativa para registrar situaciones laborales potencialmente estresantes.

Análisis de la Información:

✓ Análisis Cuantitativo:

Se empleó estadística descriptiva (frecuencias, promedios) y análisis bivariado (correlación de Spearman o Chi-cuadrado) para identificar asociaciones significativas entre variables.

✓ Análisis cualitativo:

Las entrevistas se recopilaron y analizaron mediante la técnica de codificación temática, utilizando categorías como percepción del estrés, estrategias de afrontamiento y liderazgo.

✓ Triangulación:

Se compararon y contrataron los resultados obtenidos a través de encuestas, entrevistas y observación para fortalecer la validez de los hallazgos.

En síntesis, se trató de un estudio de caso transversal con muestreo estratificado por área; se aplicó un cuestionario Likert de 1 a 7 auto aplicado, el cual mostró una fiabilidad aceptable ($\alpha \geq 0,70$).”

Matriz de Operacionalización de Variables – SST

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Técnica / Instrumento	Escala de medición	Ejemplo de pregunta
Estrés laboral	Estado de tensión física y sensitivo que suceden cuando las ofertas del ambiente laboral rebasan la competencia del trabajador para hacerles frente.	Demandas laborales	Carga de trabajo	Encuesta / Cuestionario de Estrés	Likert (1-5)	¿Con qué frecuencia siente que tiene más trabajo del que puede manejar?
		Control laboral	Nivel de autonomía	Encuesta / Cuestionario de Estrés Laboral	Likert (1-5)	¿Tiene usted control sobre cómo realiza su trabajo diario?

Factores psicosociales	Condiciones presentes en una situación laboral relacionadas con la organización, contenido del trabajo y la realización de la tarea que afectan la salud del trabajador.	Organización del trabajo	Horarios, carga emocional	Encuesta / Cuestionario	Likert (1-5)	¿Considera que su jornada laboral afecta su vida personal o familiar?
		Relaciones sociales	Liderazgo, apoyo social	Encuesta	Likert (1-5)	¿Siente que recibe apoyo de sus superiores cuando lo necesita?

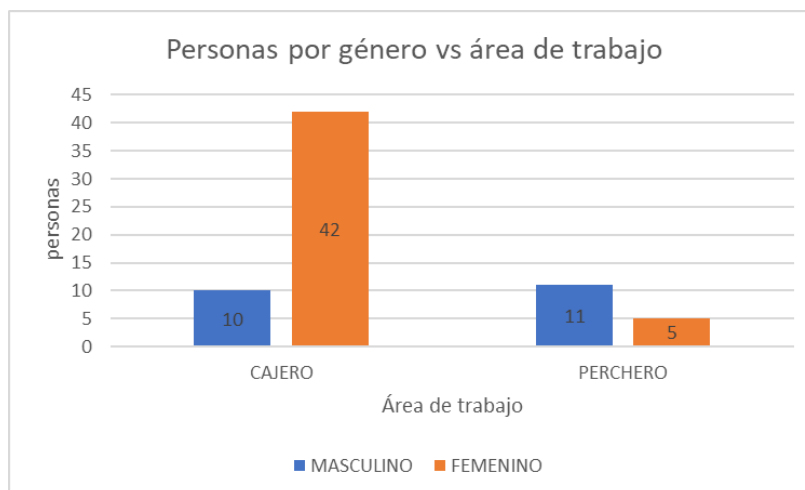
Salud mental	Estado de bienestar emocional, psicológico y social, que permite al individuo afrontar el estrés normal de la vida.	Bienestar emocional	Ansiedad, depresión, estrés	Encuesta / Cuestionario	Likert (1-4)	¿Se ha sentido triste o decaído sin motivo aparente en los últimos días?
		Funcionamiento psicológico	Síntomas psicosomáticos	Encuesta	Likert (1-4)	¿Ha tenido problemas para dormir debido a preocupaciones laborales?
Clima organizacional	Percepción colectiva del ambiente laboral, influenciada por la	Relaciones interpersonales	Apoyo, compañerismo	Encuesta / Cuestionario de Clima Laboral	Likert (1-5)	¿El ambiente entre usted y sus compañeros es

	estructura, políticas y prácticas de la organización.					cordial y cooperativo?
		Reconocimiento	Valoración del trabajo realizado	Encuesta	Likert (1-5)	¿Recibe reconocimiento por el buen trabajo que realiza?
Riesgos psicosociales	Condiciones del entorno laboral que afectan la salud mental, física y social del trabajador, como exceso de trabajo, falta de apoyo, etc.	Cargas laborales y emocionales	Ritmo de trabajo, atención al público	Encuesta	Likert (1-5)	¿Considera que su ritmo de trabajo es excesivamente rápido?

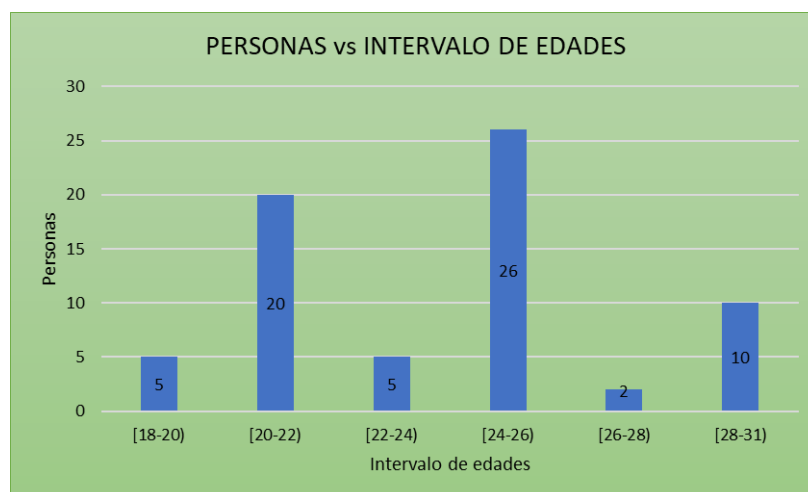
		Contenido del trabajo	Variabilidad, monotonía	Encuesta	Likert (1-5)	¿Su trabajo le permite usar una variedad de habilidades o es muy repetitivo?
--	--	-----------------------	-------------------------	----------	--------------	--

Análisis de Resultados

Relación entre género y área de trabajo



Análisis: En este grafico se observa que existen dos áreas de trabajo con mayor afluencia de colaboradores en donde 42 mujeres son cajeras mientras que 10 hombres son cajeros, por otra área de trabajo como lo es ser percheros nos indica que 11 son hombres y 5 son mujeres dando así un total de 68 colaboradores encuestados.



Análisis: El presente grafico indica que, dentro de los 68 colaboradores encuestados, 26 de ellos están en un rango de edad de entre 24 a 26 años y son quienes presentan un proceso de estrés.



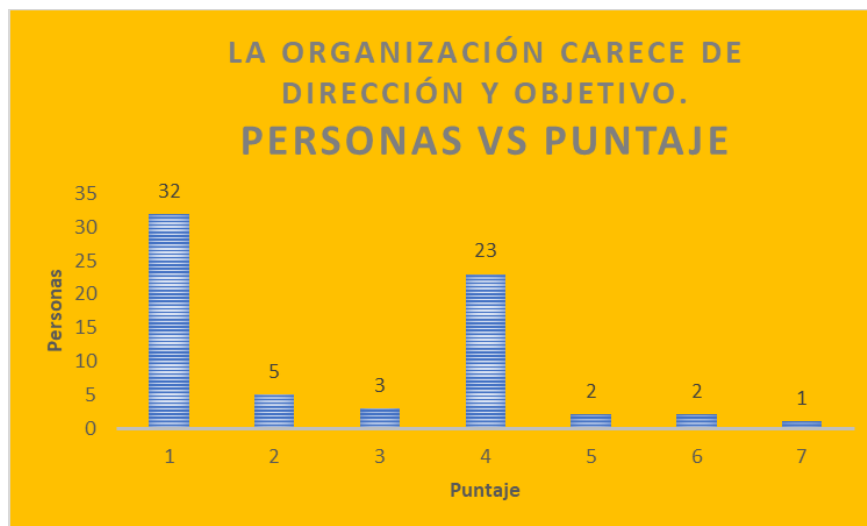
Análisis: Mediante este grafico se evidencia que de 68 colaboradores 50 de ellos presentan siempre un grado de estrés al no poder comprender la misión y metas que solicita a empresa.



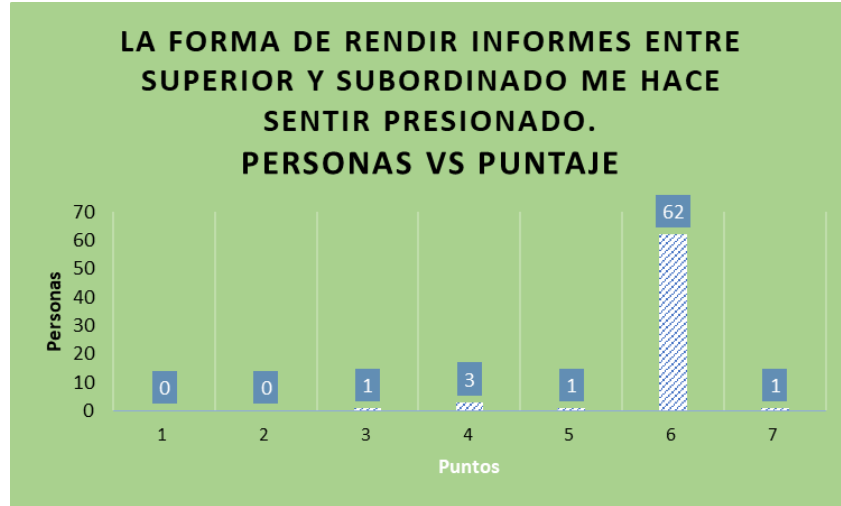
Análisis: Mediante esta gráfica se evidencia que, de los 68 colaboradores encuestados, 35 de ellos ocasionalmente presenta grado de estrés ante las estrategias no comprendidas que proponen en la empresa.



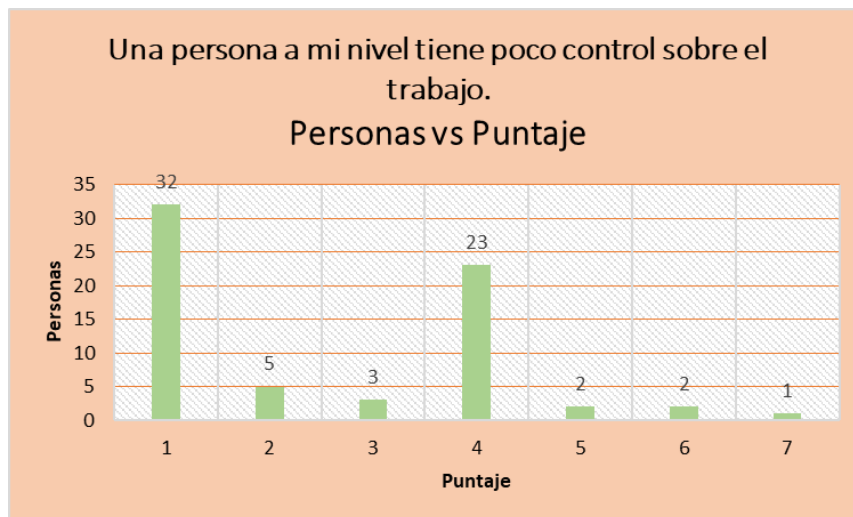
Análisis: Este gráfico muestra como de 68 colaboradores, 35 de ellos ocasionalmente presentan estrés ante las políticas que implementan la gerencia de la empresa



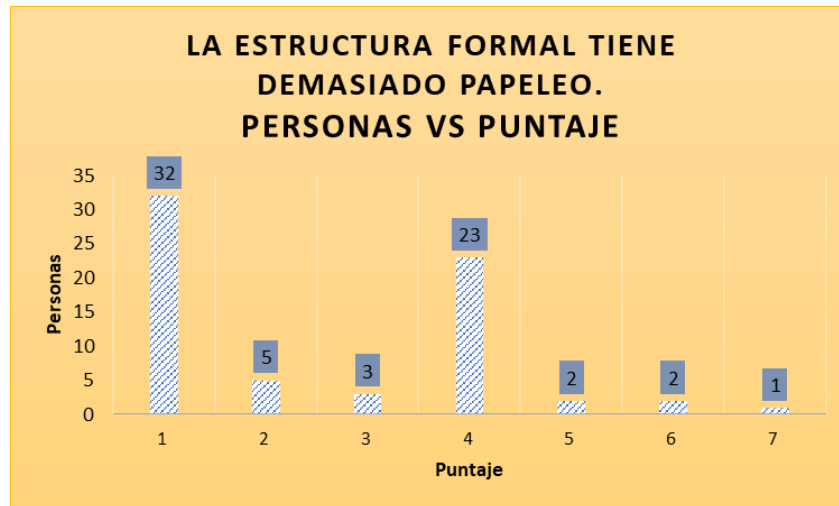
Análisis: se logra evidenciar mediante este gráfico que, de 68 colaboradores encuestados, 32 de ellos nunca presentan un proceso de estrés ante los procesos de dirección que tiene la empresa, dando entender que si cumplen una buena dirección y objetivo.



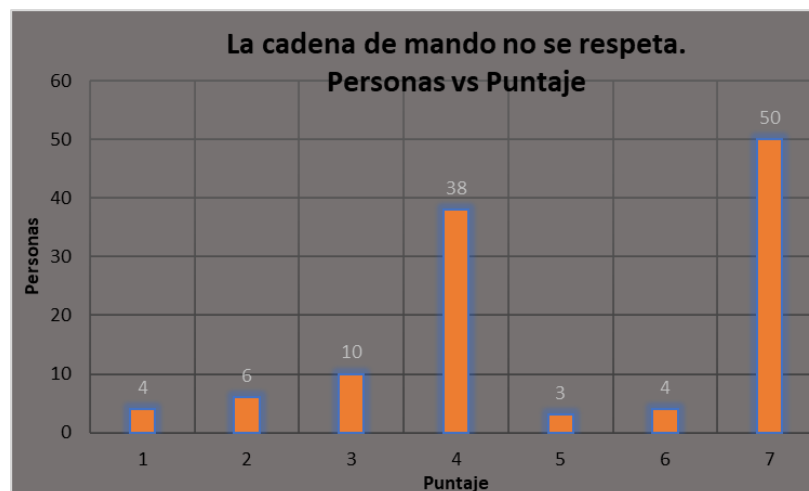
Análisis: Este gráfico nos indica que de los 68 colaboradores encuestados 62 de ellos generalmente presente un proceso de estrés al momento de tener que rendir informes a un superior.



Análisis: Mediante el gráfico se logra evidenciar que de 68 colaboradores encuestados 32 de ellos nunca presentan un grado de estrés al ver que tienen poco control ante la tarea impuesta, pero también se logra conocer que 23 de ellos algunas veces si presentan un grado de estrés al no poder tener control sobre el trabajo que le impusieron



Análisis: Se logra evidenciar mediante estos gráficos que, de 68 colaboradores encuestados, 32 de ellos nunca se estresan ante la formalidad que deben cumplir en los diferentes papeleos que se den.



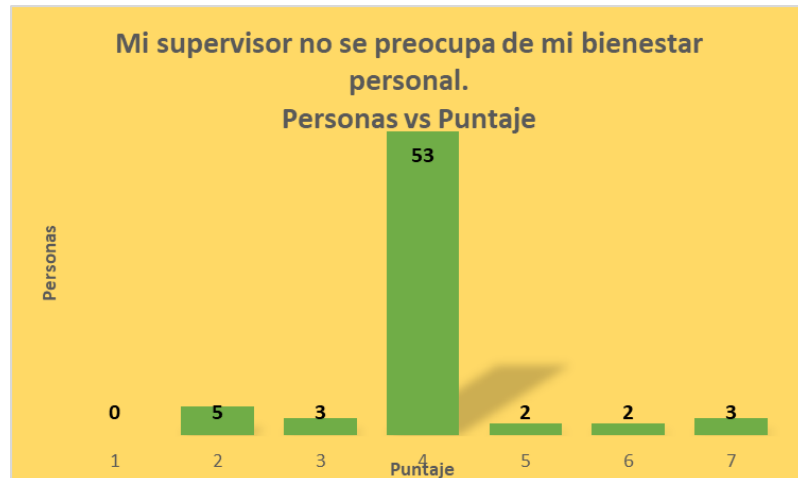
Análisis: Este grafico indica que, de 68 colaboradores encuestados, 50 de ellos siempre presentan un grado de estrés al no cumplirse con la cadena de mando que se encuentra en la empresa.



Análisis: Este grafico muestra que, de 68 colaboradores, 29 de ellos algunas veces presentan estrés al no contar con apoyo de sus lideres ante las diferentes situaciones que se presentan.



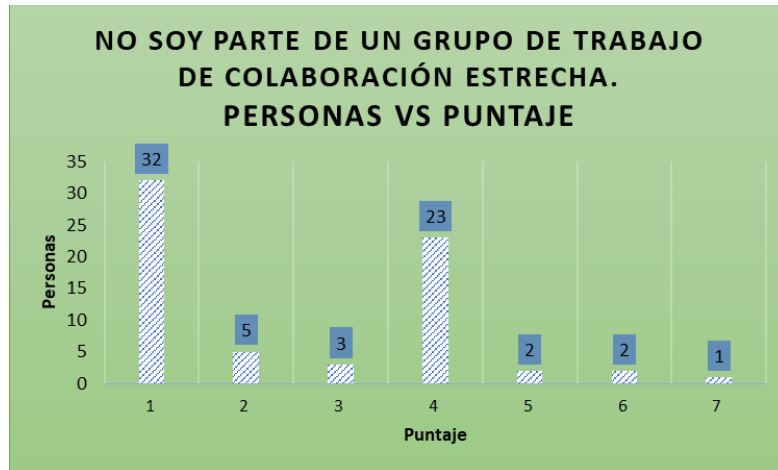
Análisis: mediante este gráfico logramos evidenciar que, de 68 colaboradores encuestados, 34 de ellos frecuentemente presentan estrés ante la falta de respeto de sus supervisores.



Análisis: Este gráfico nos indica que de 68 colaboradores encuestados 53 de ellos algunas veces presentan un grado de estrés debido a la falta de empatía que existe con su supervisor.



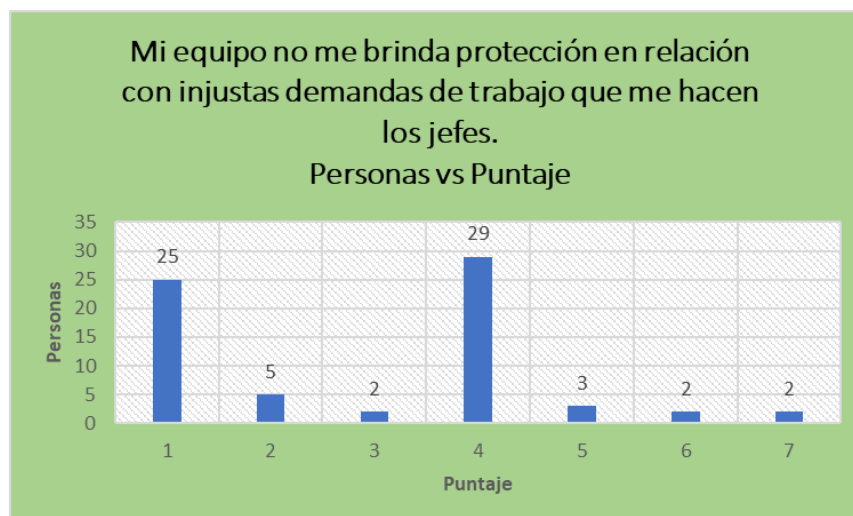
Análisis: Mediante este grafico se logra evidenciar que, de 68 colaboradores, 29 de ellos generalmente presentan un proceso de estrés al ver que su supervisor no confían en ellos al momento de desempeñar una labor encargada.



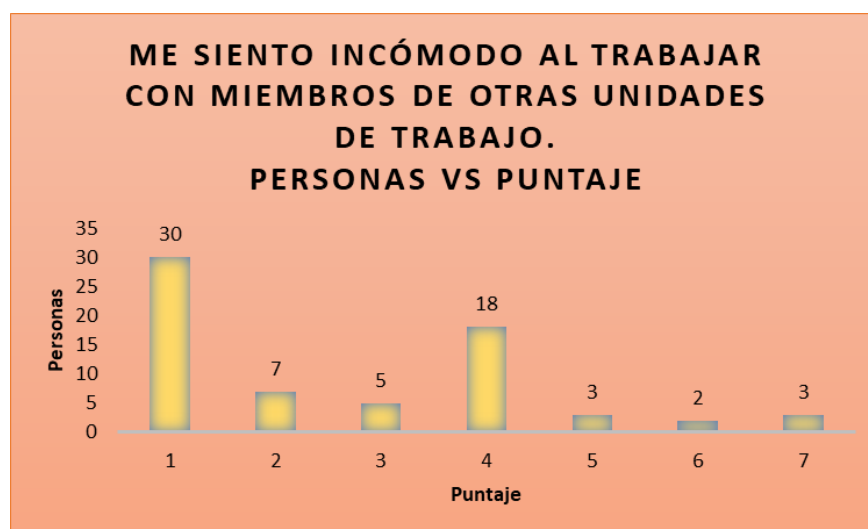
Análisis: Mediante esta gráfica se logra evidenciar que de 68 colaboradores encuestados 32 de ellos nunca presentan un proceso de estrés al no contar con un grupo de colaboración de gran afinidad.



Análisis: Esta gráfica indica que de 68 colaboradores encuestados 29 de ellos algunas veces presentan un proceso de estrés al ver la inconformidad que presentan sus compañeros por el estatus que tienen en la empresa.



Análisis: Este grafico indica que, de 68 colaboradores encuestados, 29 algunas veces presentan un grado de estrés al ver la falta de apoyo de sus compañeros ante las diferentes situaciones que se presentan en la empresa ante los supervisores



Análisis: Mediante el presente gráfico se puede evidenciar que, de 68 colaboradores encuestados, 30 de ellos indicaron que el trabajar con otros miembros de otras sucursales nunca se ha vuelto un factor de estrés.

Resumen de Áreas de Trabajo con mayor porcentaje de estrés

AREA	N	%ESTRES ALTO
Cajas	52	76%
Atención al Cliente	8	65%
Bodega	5	40%
Administración	3	33%
total	68	100%

Se observa un mayor porcentaje de estrés laboral en el área de cajas, mediante las encuestas aplicadas se logra visualizar que 52 de los 68 encuestados el cual representa un 76% de 100% padecen de un alto grado de estrés.

Discusión:

Los resultados obtenidos en el hipermercado que se encuentra ubicado en el Sur de la ciudad de Guayaquil nos permiten evidenciar los altos niveles de estrés laboral, principalmente asociados a la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo o de empatía de los supervisores con sus colaboradores, la presión que sienten los colaboradores por cumplir objetivos y el escaso reconocimiento profesional. Este hallazgo coincide con estudios realizados en Ecuador, como el informe “Burnout 2024” de Multitrabajos, que señala que el 78% de los trabajadores presentan síntomas de agotamiento y estrés vinculados a condiciones laborales demandantes.

Teniendo en cuenta que, para poder determinar los datos estadísticos, se realizó la encuesta del Estrés Laboral que es validado por la OIT y OMS, el cual consta de 25 preguntas, las cuales fueron aplicadas en su totalidad, para el estudio se tabularon 16 preguntas en relación con las variables del caso, que son clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder y la falta de cohesión. Cada una de estas variables contó con un ítem distinto de preguntas para realizar el análisis pertinente.

Con relación a las investigaciones internacionales de la OIT y la OMS, estas ratifican que los riesgos psicosociales derivados de cargas excesivas, liderazgo insuficiente y ausencia de conciliación laboral-personal se correlacionan directamente con ansiedad, depresión y disminución de la productividad.

El debate académico se enfoca en si las organizaciones deben actuar sobre el estrés laboral únicamente como una obligación legal dentro de la normativa de SST o si constituye una responsabilidad ética, una estratégica de gestión empresarial y de compromiso de la alta dirección.

En relación con el hipermercado, se logra observar una opresión entre la exigencia de efectuar objetivos y la responsabilidad de cuidar la salud mental de los colaboradores. Mediante los ejemplos teóricos aplicados Demanda Control Apoyo de Karasek y Desequilibrio Esfuerzo Recompensa de Siegrist, la deficiencia de autonomía y el poco reconocimiento originan un desequilibrio que aumenta el riesgo de cansancio.

Otra discusión importante se involucra en torno al papel de las políticas públicas: aunque Ecuador cuenta con la Norma Técnica de Prevención de Riesgos Psicosociales, la implementación en la experimentación sigue siendo escasa. Esto abre la discusión sobre la brecha entre la normativa y la cultura organizacional implementada en la gran parte de organizaciones.

Mediante este trabajo realizado durante este periodo de estudio se plantea una hipótesis para futuras investigaciones que busquen la mejora del ambiente laboral para los colaboradores, de tal manera que, se pueda disminuir el proceso de estrés que se desarrolla en cada uno. Para ello se establecen tres posibles hipótesis que son:

Teoría 1: La apreciación de insuficiencia de apoyo y agradecimiento de parte de los jefes es un predictor importante de la escala de estrés laboral en colaboradores del sector.

Teoría 2: La instauración de proyectos de convenio trabajo-vida personal disminuye de gran manera los síntomas de burnout en colaboradores de hipermercados.

Teoría 3: El refuerzo del dialogo interna y de la guía transformacional se asemeja con una disminución en el ausentismo y la rotación laboral en el sector comercial.

Conclusión:

El estrés laboral en el hipermercado que se encuentra situado en el sur de la ciudad se presenta con alta prevalencia, afectando tanto a mujeres como a hombres, especialmente en áreas críticas como cajas y atención al cliente. Se logró evidencia que, si bien es cierto, el estrés se da en ambos géneros, los datos estadísticos reflejan que las mujeres de un rango de edad de 24 a 26 años son quienes presentan un grado de estrés mucho más elevado, ya que en su mayoría realizan trabajo de doble presencia, es decir, son aquellas mujeres que deben cumplir como trabajadoras de una empresa, y trabajadoras de un hogar. El ser madre y contar con un empleo demostró que la carga de estrés puede ser más alta, por tener que ocuparse de los oficios de la casa, oficios de ser mamá, y oficios laborales. Todo esto puede sobrecargar la salud mental de las mujeres, llevando así a padecer de procesos de estrés laboral crónicos

Al momento de aplicar la encuesta y realizar la respectiva tabulación se identificó que los principales factores de riesgo psicosocial son: sobrecarga laboral, presión por resultados, falta de apoyo de los supervisores, deficiencias en la comunicación y ausencia de reconocimiento.

Los síntomas reportados por los colaboradores incluyen fatiga crónica, ansiedad, irritabilidad y desmotivación, los cuales impactan directamente en el desempeño laboral, generando ausentismo, conflictos interpersonales y alta rotación, y no se puede pasar por alto que al momento de aplicar la encuesta muchos de los colaboradores sentían un ligero miedo por temor a las represalias que pudieran ocurrir, evidenciando así falta confianza con sus supervisores, deficiente empatía entre supervisor y colaborador, pudiendo indicar

de esta manera que el miedo se vuelve también un síntoma en los colaboradores al expresar la molestia o frustración percibidas.

También se descubrió una interrupción entre las políticas organizacionales y la vivencia de los colaboradores, lo que evidencia una gestión insuficiente de los peligros psicosociales.

Este caso contribuye a la demostración empírica a la línea de exploración de salud integral y peligros psicosociales, al indicar que la dinámica organizacional en empresas de gran consumo incurre directamente en la salud mental de los colaboradores.

De la misma manera, permite comprender que el abordaje del estrés laboral no debe restringirse al desempeño normativo, sino que debe conformar parte de una táctica ética y profiláctica que se acople las medidas de SST, liderazgo saludable y cultura organizacional.

Los resultados refuerzan la necesidad de diseñar intervenciones integrales, como programas de bienestar, capacitación en manejo del estrés y protocolos de liderazgo positivo, que permitan mejorar la calidad de vida laboral y reducir los costos derivados del ausentismo y la rotación

Recomendaciones

A partir de la información encontrada y de la experiencia del estudio se establecen las siguientes recomendaciones:

Fortalecer el liderazgo organizacional: Implementar programas de capacitación en liderazgo transformacional y comunicación asertiva para supervisores, orientados a fomentar el apoyo y la confianza.

Gestión de la carga laboral: Rediseñar los turnos y funciones para evitar jornadas extensas y

sobrecarga en horarios pico, favoreciendo la conciliación trabajo-vida personal.

Programas de salud mental: Establecer un plan de bienestar psicológico con talleres de manejo del estrés, pausas activas y acceso a consejería psicológica para los colaboradores.

Reconocimiento y motivación: Diseñar sistemas de incentivos no solo económicos, sino también referentes al salario emocional, para fortalecer la motivación intrínseca.

Comunicación interna certera: Idear canales de diálogo confiables (buzón anónimo, reuniones periódicas) donde los colaboradores puedan informar sus malestares sin temor a represalias.

Seguimiento continuo del ambiente laboral mediante encuestas periódicas y exámenes de indicadores de salud ocupacional.

Unificación de la Norma Técnica de Riesgos Psicosociales en la cultura organizacional, asentando su utilización real y no solo formal, para idear una cultura que permita precautelar y que aporte a la salud integral de los colaboradores.

Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.). Riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>
- Biblioteca Nacional de Salud y Seguridad Social de Costa Rica. (2023). Estrés laboral. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS, 7(4), 298–311. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v7i4.1591>
- García-Pérez, L., Pino, Y. M., & Ansoleaga, E. (2025). Prevalence of occupational stress-related syndromes among health care workers in Latin America from 2019 to 2023. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 23(1), 1–11. <https://doi.org/10.47626/1679-4435-2024-1329>
- Gavilán, M. G. (2003). Salud mental versus inestabilidad laboral. *La Referencia*. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/AR_5dd21d574dc31eec3d0c8b964040b0b3
- Hernández, G., & Anuar, C. (2009). El estrés laboral: una realidad actual. *La Referencia*. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_ee586ce275797c983af20f1a2456e8cd
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (2020). Stress: Appraisal and coping. In M. Gellman (Ed.), *Encyclopedia of behavioral medicine* (pp. 2160–2165). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9_121

- León Llorente, C. (2016). Estrés laboral femenino y políticas de igualdad y flexibilidad en España. *Feminismo/s*, 27(27), 301–323. <https://doi.org/10.14198/fem.2016.27.13>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Ministerio de Salud de la Nación Argentina. (2022). Guía de factores y riesgos psicosociales. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia_factores_y_riesgos_psicosociales_2.pdf
- Morocho, C., & Estefanía, J. (2023). Factores de riesgo psicosociales y su relación con la ansiedad y estrés en personal del área de hospitalización del Hospital General Macas. Repositorio Digital. <https://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/XXXX>
- Navarro Domínguez, E. (2015). Prevalencia del síndrome de estar quemado en el trabajo (burnout) y su relación con los factores psicosociales de riesgo en el trabajo, el capital psicológico y la salud en una muestra de personal sanitario en un centro privado de la Región de Murcia [Tesis doctoral]. Universidad de Murcia. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/ES_351024e35e59c523b1e4057f606ad8a_4
- Obando Mejía, I. A., Calero Morales, S., Carpio Orellana, P., & Fernández Lorenzo, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3), 345–351. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000300007
- Organización Internacional del Trabajo. (1986). Seguridad y salud en el trabajo. https://webapps.ilo.org/public/libdoc/ilo/1986/86B09_301_span.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2019, febrero 19). Seguridad y salud en el trabajo. <https://www.ilo.org/es/temas-y-sectores/seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

- Organización Mundial de la Salud & Organización Internacional del Trabajo. (2022). WHO/ILO: Mental health at work guide. <https://fheu.net/wp-content/uploads/WHO-ILO-Mental-Health-at-Work-Guide-2022.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2024, febrero 9). La salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Samper Fernández, A. (2024a). Empresa y salud mental. La Referencia. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/ES_12bf78df7fb3ecf58cecfbe971ef1c22
- Samper Fernández, A. (2024b, julio 4). Empresa y salud mental. Universitat Politècnica de Catalunya. <https://upcommons.upc.edu/entities/publication/402e3ff1-d76f-40e0-9b06-50ba2ca91607>
- Serna Castro, L. E., & Millones Villanueva, Y. J. (2024). Factores psicosociales y estrés laboral en trabajadores de una empresa industrial [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/673612>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Suárez Duarte, R. J., Campos Sequeira, L. Y., Villanueva, J. D. S., & Mendoza Castro, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104–119. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- Televistazo. (2023, noviembre 27). Un estudio revela que el 79 % de los trabajadores sufren de agotamiento laboral. Ecuavisa. <https://www.ecuavisa.com/noticias/sociedad/un-estudio-revela-que-el-79-de-los-trabajadores-sufren-de-agotamiento-laboral-MN6395178>
- Valverde, A. (2024, noviembre 21). En 9 de cada 10 organizaciones, profesionales de HR reportan casos de burnout. Panorama Ecuador. <https://panoramaecuador.com/en-9-de->

cada-10-organizaciones-profesionales-de-hr-reportan-casos-de-burnou/

Villacreces, D. F. V., Pogyo, N. A. L., & Naranjo, K. C. M. (2025). Análisis bibliométrico del estrés laboral y su impacto en el desempeño laboral. Revista

Zambrano, L. (2024, noviembre 25). Trabajadores en Ecuador dicen estar quemados, tienen el síndrome de burnout. Expreso. <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/trabajadores-ecuador-quemados-sindrome-burnout-222065.html>

CUESTIONARIO

Edad: Sexo: Cargo:

—

Instrucciones:

A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo.

Para cada ítem indicara con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

- 1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés
- 2. El que mi supervisor no me respete me estresa
- 3. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa
- 4. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés

5. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa
6. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés
9. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés
10. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa
11. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés
12. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés
13. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés
14. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa
15. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés
16. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés
17. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés
18. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés
19. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa
20. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés
21. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa
22. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa
23. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés
24. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa
25. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Martha Carolina Carrera Paucar**, con C.C: # **0953653128** autor del trabajo de titulación: ***“Estrés Laboral en Empleados de Hipermercado Ubicado en el Sur de la Ciudad de Guayaquil; Análisis de Factores de Riesgo Psicosociales y su Impacto en la Salud Mental”***, previo a la obtención del título de **MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 15 de septiembre de 2025.



Firmado electrónicamente por:
**MARTHA CAROLINA
CARRERA PAUCAR**

Validar Únicamente con FirmaSC

f. _____

Nombre: **CARRERA PAUCAR MARTHA CAROLINA**

C.C: **0953653128**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Estrés Laboral en Empleados de Hipermercado Ubicado en el Sur de la Ciudad de Guayaquil; Análisis de Factores de Riesgo Psicosociales y su Impacto en la Salud Mental		
AUTOR(ES)	Carrera Paucar Martha Carolina		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Galarza Colamarco Alexandra Patricia		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD / FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRIA / ESPECIALIDAD:	Maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo.		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo.		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 de septiembre de 2025	No. DE PÁGINAS:	45
ÁREAS TEMÁTICAS:	Seguridad Ocupacional, Estrés Laboral, Salud Mental		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Estrés laboral, factores psicosociales, salud mental, clima organizacional, riesgos psicosociales.		
RESUMEN/ABSTRACT: El presente estudio de caso analiza la colisión de las circunstancias psicosociales en el bienestar mental de los empleados de un hipermercado ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil. El estrés laboral es una problemática creciente en el entorno empresarial, con consecuencias directas sobre el bienestar físico y psicológico de los trabajadores, así como en la productividad y clima organizacional. El estudio identifica los principales factores de estrés, como las largas jornadas laborales, la carga de trabajo excesiva, las relaciones interpersonales tensas y la falta de apoyo organizacional afectan la salud mental de los colaboradores. Los resultados muestran altos niveles de estrés, especialmente en mujeres jóvenes de entre 24 y 26 años, quienes además enfrentan una doble carga por responsabilidades laborales y familiares			
ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-967166243	E-mail: martha.carrera@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: info@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			