

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

ESTUDIO SOBRE ESTRÉS LABORAL EN  
EMPRESAS DE TELEFONÍA MÓVIL EN  
LA CIUDAD DE TARIJA

STUDY ON WORK STRESS IN MOBILE PHONE COMPANIES IN THE CITY OF  
TARIJA

---

Fecha de recepción: 26-10-2022 | Fecha de aceptación: 01-12-2022

**Autor:**

**<sup>1</sup> Morales Gamarra Said Rodrigo**

**Coautor:**

**<sup>2</sup> Morales Tejerina Araceli Nelly**

<sup>1,2</sup>Docente Investigador Facultad  
de Ciencias Económicas  
Financieras"Universidad Autónoma  
Juan Misael Saracho"

Correspondencia del autor: [saidrodrigogamarra2@gmail.com](mailto:saidrodrigogamarra2@gmail.com) <sup>1</sup>,  
Tarija- Bolivia.



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se orienta a describir los aspectos más relevantes del estrés laboral en las organizaciones de telefonía móvil en la ciudad de Tarija. Estas empresas tienen cobertura de telefonía celular en todo el estado boliviano. El presente estudio tiene por objeto identificar los principales aspectos del estrés laboral en las organizaciones que brindan el servicio de telefonía móvil. Para lo cual se consideró una muestra aleatoria de 15 funcionarios de las empresas de que se desenvuelven en la ciudad. Siendo el estrés laboral un factor relevante en el desempeño de los trabajadores quienes son el recurso más importante de las organizaciones. La metodología empleada en el presente estudio se utilizó la investigación descriptiva y exploratoria aplicando un cuestionario a una muestra de las organizaciones del medio.

## ABSTRACT

This research work is aimed at describing the most relevant aspects of work stress in telecommunications organizations in the city of Tarija. These companies have cell phone coverage throughout the Bolivian state.

The purpose of this study is to identify the main aspects of work stress in organizations that provide mobile telephony service. For which a random sample of 15 workers from companies that operate in the city was considered. Being work stress a relevant factor in the performance of workers who are the most important resource of organizations. The methodology used in this study used descriptive and causal research.

**Palabras Claves:** Estrés: insatisfacción, conflicto, presión, productividad laboral

**Keywords:** Stress: dissatisfaction, conflict, monitoring work productivity

## 1. INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones cuentan con recursos humanos que son el recurso más valioso de la empresa y su interrelación con el medio social. No siempre el ambiente laboral es el más adecuado debido a varios factores siendo uno de ellos el estrés laboral que impide la productividad óptima de los recursos humanos dentro de las organizaciones. Mientras algunas personas tienen un desempeño exitoso en la organización y se sienten felices y satisfechas, otras quizá tengan serias dificultades. Mencionar el término estrés no es grato. Ya que el mismo vino a convertirse en una patología según la Organización Mundial de la Salud y afecta a muchas personas en el ámbito laboral. (Oms, 2000).

El estrés es un problema que ha ido creciendo en las organizaciones. Como definición de estímulo el estrés es una característica o suceso que genera una consecuencia perturbadora, es una definición cercana a la ingeniería, que se toma prestada de las ciencias físicas. En la física, la tensión (o estrés) es la fuerza extrema que se aplica a un objetivo. En una definición de respuesta, el estrés se percibe en parte como respuesta a algún estímulo, llamado Estresor. Un Estresor es un suceso o situación extrema potencialmente perjudicial o amenazador. Sin embargo, el estrés es algo más que una simple respuesta a un estresor.

En una definición de respuesta, el estrés es la consecuencia de la interacción entre un estímulo ambiental (El estresor) y la respuesta del individuo.

Esto quiere decir que el estrés es el resultado de una interacción única entre las condiciones del estímulo o el entorno y la predisposición del individuo (Robbins, 2015).

Robbins define las causas del estrés como las siguientes interrogantes:

¿Qué provoca el estrés en las personas? ¿Cuáles son sus efectos en los individuos y las organizaciones? ¿Por qué determinadas condiciones provocan estrés en algunas personas y en otras no? Sin embargo, la mayoría de los administradores tal vez busquen

causas tradicionales, como una capacitación deficiente, equipo defectuoso o instrucciones inadecuadas, sobre lo que se necesita hacerse. Con toda probabilidad, el estrés no figura en la lista de posibles problemas. Por tanto, el primer paso en cualquier esfuerzo por enfrentar el estrés a fin de mantenerlo dentro de límites tolerables es el reconocimiento de que existe. Una vez que se logra esto, se dispone de diversos modelos y programas para prevenir y manejar el estrés.

Los programas pueden diseñarse para:

- ⊕ Identificar y modificar los estresores laborales.
- ⊕ Instruir a los empleados para que modifiquen y entiendan el estrés y sus efectos.
- ⊕ Proporcionar apoyo a los empleados para que enfrenten el efecto negativo del estrés.

En un entorno laboral que cambia con tanta rapidez, resulta difícil lograr este tipo de objetivos. Sin embargo, una fuerza laboral capacitada instruida y conocedora puede modificar, con ayuda de una dirección, la forma como se lleva a cabo el trabajo. Algunos programas prácticos y correctivos son los siguientes:

- ⊕ Programas de capacitación para manejar y afrontar el estrés
- ⊕ Rediseñar el trabajo para reducir al mínimo los estresores
- ⊕ Modificar el estilo directivo de modo que incluya más apoyo y preparación para ayudar a los trabajadores a alcanzar sus metas
- ⊕ Horarios laborales más flexibles y prestar atención al equilibrio entre trabajo y vida y necesidades, como el cuidado de los hijos y el cuidado de adultos mayores que viven en casa
- ⊕ Mejores prácticas de comunicación y formación de equipos

- ⊕ Mejor retroalimentación sobre el desempeño del trabajador y las expectativas de la dirección.

Estos y otros esfuerzos pretenden prevenir y manejar el estrés. Las posibilidades de éxito de todo programa de prevención o manejo del estrés son buenas cuando hay un verdadero compromiso para entender cómo se vinculan estresores, estrés y resultado. Hay una distinción muy importante entre prevenir el estrés y manejarlo. La prevención se enfoca en controlar o eliminar los estresores que pueden provocar la respuesta al estrés. El manejo del estrés implica procedimientos para ayudar a la gente y afrontar o reducir efectivamente el estrés ya que experimenta. (Ivancevich, 2016)

Para el autor Hellriegel Slocum sostiene que la influencia de la experiencia se divide en cuatro aspectos estos son:

### 1.1. PERCEPCIONES

La forma en que los empleados perciben una situación influye en la manera en que experimentan el estrés.

Por ejemplo, a dos empleados (Lean y Richard) le cambiaron sus obligaciones laborales de forma importante, lo que provocó una situación que suele ser estresante para muchas personas.

Lean considera que la nueva asignación es una oportunidad para desarrollar nuevas competencias y piensa que el cambio representa un voto de confianza de la gerencia a su capacidad para ser flexible y aceptar nuevos retos.

Por otra parte, Richard percibe la misma situación como una enorme amenaza y concluye que la gerencia no está contenta con su desempeño y que utiliza esto como táctica para hacerlo fracasar y que pueda ser despedido.

### 1.2. LAS EXPERIENCIAS PASADAS

Richard podría percibir que la situación es más o menos estresante, según lo familiarizado que este con la situación y según las experiencias que haya tenido antes con los estresores particulares involucrados en ella.

La práctica o la capacitación pasada quizá permitan que Lean maneje con calma y de forma competente los estresores que intimidarían mucho a empleados menos experimentados o no muy capacitados.

La relación entre las experiencias y el estrés y basa en el esfuerzo positivo o en el éxito anterior en una situación similar pueden reducir el nivel de estrés que una persona experimenta en ciertas circunstancias, el castigo o el fracaso pasado en condiciones similares incrementan el estrés en esas mismas circunstancias.

## 1.3. EL APOYO SOCIAL

La presencia o ausencia de otras personas influye en la forma en que los individuos experimentan el estrés en el lugar de trabajo y en la respuesta que presentan ante los estresores, la presencia de los compañeros de trabajo tal vez incrementa la confianza de Richard y le permitan afrontar el estrés de forma más efectiva.

Por ejemplo, si Richard trabajara al lado de alguien que actúa con confianza y de forma competente en una situación estresante, podría comportarse de esa misma manera. Por el contrario, la presencia de compañeros de trabajo podría irritar a Lean o hacerla sentir ansiosa de ello, lo cual reduciría su capacidad para afrontar el estrés.

## 1.4. LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES

La motivación, actitudes, la personalidad y las capacidades del individuo influyen en el grado y naturaleza del estrés laboral que, experimenta y en la forma en la que responde

Una persona puede considerar que algo es una fuente importante de estrés, pero otra quizá ni siquiera registre ese algo. Las características de la personalidad, en particular, podrían aplicar algunas de las diferencias en la forma en la que los empleados experimentan el estrés y responden a él.

Por ejemplo, el factor que se conoce como estabilidad emocional parece ser muy importante para las respuestas que presentan los individuos a diversos estresores en el contexto laboral.

Las personas que se ubican en un extremo de la estabilidad emocional, tienen más probabilidades de afrontar bien una cantidad de variedad de estresores laborales. También las personas que están en el otro extremo por lo general tienen mayor dificultad para afrontar los mismos estresores (Hellriegel Slocum.Pag.191).

Según Hellriegel Slocum. Los altos niveles de estrés tienen efectos positivos y negativos. Nuestro interés en los altos puntos de estrés se enfoca en los efectos negativos, porque estos no solo tienen repercusiones probables en la efectividad individual y organizacional, sino también en la salud personal. Los efectos probables que los altos niveles de estrés laboral se presentan en tres áreas principales, el fisiológico, el emocional, y el conductual. Estos efectos del estrés laboral tienen implicaciones importantes para el comportamiento y la efectividad de la organización.

### 1.5. EFECTOS EN LA SALUD

Los problemas de la salud que por general se asocian con el estrés incluye el dolor de espalda, jaquecas, problemas estomacales e intestinales, infecciones de vías respiratorias altas, y distintos problemas mentales. Aunque es difícil determinar la precisión el papel que desempeña el estrés en casos individuales, al parecer algunas enfermedades están relacionadas con él. Las enfermedades relacionadas con el estrés imponen una enorme carga en las personas y las organizaciones. Los costos para las personas parecen más evidentes que los costos para la organización.

En primer lugar, algunos costos para los empleados son primas más altas de seguros médicos, así como días laborables perdidos a causa de enfermedades graves (Úlceras) y menos graves como jaquecas.

Se ha estimado en cada empleado que padece una enfermedad relacionada con el estrés, falta al trabajo un promedio de 16 días al año. Además, se estima que los costos de cuidados médicos son el cincuenta por ciento más altos para los empleados que reportan más altos niveles de estrés.

En segundo lugar, más de tres cuartas partes de los accidentes industriales son ocasionados por la incapacidad del trabajador para afrontar los problemas emocionales acentuados por el estrés (Hellriegle Slocum,2016)

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

El actual estudio consideró un proceso metodológico que permitió delimitar por asignaciones muestrales proporcionales a una población de trabajadores tomadas de manera aleatoria a 15 trabajadores de las empresas de telefonía móvil que operan en la ciudad de Tarija.

Para conseguir este propósito se consideró la investigación exploratoria para la obtención de información con el fin de elaborar los antecedentes revisión de datos aplicando un cuestionario.

La investigación descriptiva porque dichos estudios buscan especificar las propiedades, las características de las personas que se someten a un análisis cuyos estudios descriptivos se analizaron cumpliendo los propósitos del estudio en función a las variables del estrés laboral como ser la satisfacción laboral, productividad y ausentismo entre algunas variables.(Méndez,2019)

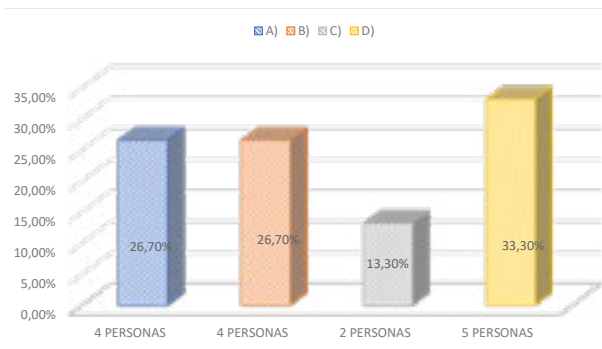
El estudio comprende una estructura, que abarca tantos aspectos generales y específicos del estrés. Se trabajó con un error de 6% por el contratiempo que podría incurrir en el llenado de la encuesta. Para la distribución de porcentaje en el éxito y fracaso se lo determinó mediante una encuesta piloto a través de una muestra aleatoria.

### 3. RESULTADOS

A continuación, se resume en los siguientes tablas y figuras que se muestran a continuación:

ALTERNATIVA DE RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	%
A) Sobre carga de Trabajo	4	26,7%
B) Trabajo bajo Presión	4	26,7%
C) Insatisfacción-inestabilidad laboral	2	13,3%
D) Rotación y cambios	5	33,3%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Tabla: 1. Principales causas del estrés laboral**  
Fuente: Elaboración a partir de la indagación



**Figura: 1. Causas del estrés**

Fuente: Elaboración en función a los encuestados

Del total de encuestados casi el 35% sostuvo que los cambios en la unidad de trabajo producen estrés, un 27% respondió que la sobrecarga laboral es un factor preponderante en el estrés en los trabajadores, también cerca de un 26.7% afirmó que el trabajo bajo presión también produce estrés laboral y finalmente u 13,3% sostuvo que la insatisfacción laboral

ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	%
A) Problemas de Salud	6	40%
B) Problemas de desempeño	3	20%
C) Desgaste profesional-laboral	6	40%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

y la inestabilidad en el trabajo produce estrés en el trabaj



**Tabla: 2. Efectos tiene el estrés en su persona**  
Fuente: Elaboración a partir de la indagación

**Figura: 2. Efectos del estrés laboral**

Fuente: Elaboración en función a los encuestados

Según los datos obtenidos de los encuestados el 40% respondieron que el efecto del estrés provoca problemas de salud en los trabajadores, un porcentaje del 40% también respondió que provoca un desgaste profesional y un 20% restante sostuvo provoca una baja en el rendimiento laboral, lo cual significa que el estrés laboral incide en la salud y el rendimiento laboral de los empleados.

### 4. DISCUSIÓN

Según los resultados abordados en el estudio desarrollado se puede destacar lo más relevante haciendo mención a los componentes del estrés en el ámbito laboral. Según Ivancevich, el concepto de estrés en el trabajo y todas sus ramas es la "Respuesta adaptativa moderna por las diferencias individuales, consecuencia de cualquier acción, situación o suceso, que impone exigencias especiales a una empresa"

El estrés tiene diferentes significados para las personas. Desde la perspectiva del lego, el estrés implica sentirse tenso, ansioso o preocupado.

Científicamente, estos sentimientos son manifestaciones del estrés, una respuesta programada a una amenaza recibida, que puede tener resultados positivos o negativos. ( Ivancevich,2016)

Según Stephen.Robbins relaciona las siguientes causas usas del estrés.

- ⊕ Sobrecarga de trabajo

- ⊕ Presión de tiempo y urgencia
- ⊕ Supervisión de poca calidad
- ⊕ Clima de incertidumbre política
- ⊕ Autoridad inadecuada para delegar responsabilidades
- ⊕ Ambigüedad de las funciones
- ⊕ Diferencias entre los valores del individuo y los de la organización
- ⊕ Cambios en la organización
- ⊕ Frustración

Entre los efectos directos según los encuestados en el estudio entre los efectos del estrés en las personas esta el principal efecto en la salud de las personas lo cual es un aspecto determinante en la productividad del personal ya que no puede desempeñarse adecuadamente en su fuente laboral por demasiada incidencia en así mismo según la Organización Mundial de la Salud sostuvo que el estrés paso a ser una patología y el manejo del mismo debe ser considerado un factor relevante en la organización.

En un entorno laboral que cambia con tanta rapidez, resulta difícil lograr este tipo de objetivos. Sin embargo, una fuerza laboral capacitada instruida y conocedora puede modificar, con ayuda de una dirección, la forma como se lleva a cabo el trabajo. Algunos programas prácticos y correctivos son los siguientes:

Programas de capacitación para manejar y afrontar el estrés. Rediseñar el trabajo para reducir al mínimo los estresores. Modificar el estilo directivo de modo que incluya más apoyo y preparación para ayudar a los trabajadores a alcanzar sus metas según lo menciona (Robbins,2016).

## 5. CONCLUSIONES

Entre las conclusiones más relevantes del estudio se puede mencionar que el estrés es una patología considerada por la organización mundial de la salud y constituye una barrera a la productividad laboral.

Entre los aspectos a considerar para poder reducir el estrés laboral están los horarios laborales más flexibles y prestar atención al equilibrio entre trabajo y vida y necesidades, como el cuidado de los hijos y el cuidado de adultos mayores que viven en casa. Mejores prácticas de comunicación y formación de equipos. Mejor retroalimentación sobre el desempeño del trabajador y las expectativas de la dirección.

Estos y otros esfuerzos pretenden prevenir y manejar el estrés. Las posibilidades de éxito de todo programa de prevención o manejo del estrés son buenas cuando hay un verdadero compromiso para entender cómo se vinculan estresores, estrés y resultado. Hay una distinción muy importante entre prevenir el estrés y manejarlo. La prevención se enfoca en controlar o eliminar los estresores que pueden provocar la respuesta al estrés. El manejo del estrés implica procedimientos para ayudar a la gente y afrontar o reducir efectivamente el estrés ya que experimenta.

Así mismo cabe señalar según los principales datos obtenidos en el estudio se concluye que los efectos del estrés causan problemas de salud en las personas que no toleran el estrés, así mismo una baja en la productividad laboral lo cual constituye un problema para las organizaciones que buscan ser eficientes en los mercados y ambientes competitivos

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- 📖 GOLEMAN, DANIEL. (1995) "Emotional intelligence" New York: Bantam Books.
- 📖 GORDON, JUDITH R. (1997) "Comportamiento organizacional" México: Prentice Hall Hispanoamérica S.A.
- 📖 HELLRIEGEL, D.; SLOCUM, J.W.JR., WOODMAN, R. W. (1999) "Comportamiento organizacional" México: International Thomson Editores. Ivancevich.Comportamiento Organizacional (2016)
- 📖 JAULI, ISAAC; y REIG, ENRIQUE. (2001). "Personas que aprenden en las organizaciones" México: Compañía Editorial Continental.
- 📖 JOHNSON, R.; REDMOND, D. (1998) "The



- Art of empowerment" UK: Financial Times Professional Ltd.
- 🔖 KATZENBACH, JON R., SMITH, DOUGLAS K. (1995) "La sabiduría de los equipos" Mexico: CECSA
  - 🔖 MINTZBERG, HENRY. (1995) "La estructuración de las organizaciones" Barcelona: Editorial Ariel
  - 🔖 POTTER, BEVERLY A. (1991) "Estrés y rendimiento en el trabajo: transforme las presiones de trabajo en productividad" México: Trillas.
  - 🔖 ROBBINS, STEPHEN P. (1999) "Comportamiento Organizacional: [conceptos, controversias, aplicaciones]" México D.F.: Pearson Educación.
  - 🔖 SELYE, H. (1974) "The stress of life." N.Y: Mc Graw-Hill
  - 🔖 SCHEIN, E.H. (1985) "Organizational culture and leadership." E.U.A.: Jossey Bass Publisher.
  - 🔖 SONNENFELD (1996) "Leadership and governance from the inside out." UK: Financial Times Professional Ltd.
  - 🔖 SOTO, EDUARDO. (2001) "Comportamiento organizacional: impacto de las emociones" Mexico: Thomson Learning.
  - 🔖 VALDEZ A. M. (2020)
  - 🔖 · Rozenwasser, Einat. "Eustress". Obtenido de la red mundial el 21 de junio de 2005: <http://www.revistanueva.com/00683/nota02/>
  - 🔖 FONTANA, DAVID (1989) "Cuando la presión se vuelve estrés" México: El Manual Moderno.
  - 🔖 GIL, FRANCISCO; GARCIA, M. (1998) "Grupos en las organizaciones" Madrid: Ediciones Piramide.

