

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
FINANCIERAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**MONOGRAFIA**

**PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA ANTIGUOS ESTUDIANTES  
NO GRADUADOS**

**CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS QUE AFECTAN EL  
DESEMPEÑO LABORAL**

**CASO: UNIDAD DE EJECUCION DEL PROYECTO NUEVO SISTEMA DE  
GESTION ADUANERA – ADUANA NACIONAL**

**UNIV: ELSA QUISPE YAVINCHA**

**LA PAZ - BOLIVIA**

**Agosto, 2020**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por su gran amor y compañía durante la realización de este trabajo

A mis Padres por la comprensión y apoyo

A los docentes de la carrera Administración de Empresas, por brindarme sus conocimientos, despejar dudas, dar recomendaciones y ejercer su trabajo con gran profesionalismo.

## Contenido

RESUMEN.....	3
Capítulo I.....	4
1 Aspectos Generales .....	4
1.1. Introducción.....	4
1.2. Antecedentes de la institución.....	5
1.2.1 Historia.....	5
1.2.2. Misión.....	7
1.2.3. Visión.....	7
1.2.4. Unidad de Ejecución del Proyecto Nuevo Sistema de Gestiona Aduanera – UEPNSGA.....	8
1.2.5. Departamento de Recursos Humanos .....	8
1.3. Planteamiento del Problema .....	9
1.4. Objetivos.....	9
1.4.1. Objetivo General .....	9
1.4.2. Objetivos Específicos.....	9
1.5. Alcances .....	10
1.5.1. Alcance temático.....	10
1.5.2. Alcance geográfico.....	10
1.5.3. Alcance temporal.....	10
Capítulo II.....	11
2. Marco Teórico .....	11
2.1. Recursos Humanos.....	11
2.1.1. Evaluación del Desempeño Laboral .....	12
2.2.Clima organizacional.....	13
2.3.Estrés .....	14
2.3.1. Tipos de estrés .....	14
2.3.2. Estrés labora.....	16
2.3.3.Factores extrínsecos que causan estrés.....	16
Capítulo III.....	22
3. Marco Metodológico.....	22
3.1. Método de Investigación.....	22
3.2.Tipo de investigación .....	22
3.2.1. Investigación Descriptiva.....	22
3.2.2. Investigación Analítica.....	23
3.3.Técnicas de Investigación .....	23
3.4. Población de Estudio .....	24
3.5.Diseño de la encuesta .....	25
Capítulo IV.....	26

4. Diagnóstico los Principales Factores Estresantes.....	26
4.1. Análisis e Interpretación de Resultados .....	26
4.2 Conclusiones .....	38
4.3 Recomendaciones .....	39
Bibliografía .....	40

## RESUMEN

La presente investigación aborda un estudio acerca de las causas y efectos del Estrés que afectan el desempeño laboral en la Unidad de Ejecución del Proyecto Nuevo Sistema de Gestión Aduanera – U.E.P.N.S.G.A. de la Aduana Nacional de Bolivia.

Se centra en la identificación de los factores más importantes del Estrés y analiza la relación de los mismos con las exigencias del trabajo, así mismo se examina las posibles consecuencias a nivel individual y grupal. Además, está asociado con la reducción de la productividad y el bajo desempeño laboral; el caso de estudio fue realizado desde Octubre de la gestión 2019 a Febrero de la presente gestión.

Por otro lado el tipo de investigación utilizado para el presente caso de estudio fue el método Analítico – Descriptivo que permitió analizar los objetivos, metas, procedimientos y factores ambientales laborales, de los cuales se observa las incongruencias en el ámbito laboral y las funciones asignadas al trabajador.

Por lo tanto en función al diagnóstico realizado se propone elaborar Lineamientos para crear un programa integral para aliviar el Estrés de los servidores públicos de la Unidad U.E.P.N.S.G.A. que está compuesto por tres partes importantes detalladas a continuación:

- **Diagnóstico:** Conformado por un equipo de psicólogos que puedan realizar una evaluación de los estresores laborales sentando como base el presente estudio.
- **Intervención:** Pretende proporcionar un abanico de técnicas de relajación tanto grupal como individual para aliviar el Estrés
- **Prevención:** Generar un cambio, no solamente en el ámbito laboral sino también en la vida personal, la salud física y mental proponiendo hábitos de vida saludable, dieta equilibrada, fomentar actividades físicas y otras.

## Capítulo I

### 1 Aspectos Generales

#### 1.1. Introducción

El estrés es un conjunto de reacciones físicas y emocionales nocivas para el cuerpo del ser humano en el ámbito en el cual se desenvuelve, surge cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona.

Ésta afección puede ser producida por distintos factores externos, provocando que la persona se vea afectada en sus tareas diarias; entre estos factores, dentro del ámbito laboral, se puede mencionar: el flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender, clima organizacional y objetivos del puesto.

El desempeño laboral en el puesto de trabajo es situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, que se ve afectado de varios factores como el valor de las recompensas, las distintas habilidades personales, la percepción que tenga de que las recompensas dependen del esfuerzo y su percepción de su rol dentro de la organización. Asimismo, la evaluación del desempeño permite a la empresa fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias, despidos, correcciones de comportamiento y actitudes, y principalmente el alcance de metas y objetivos

Es en el intento de obtener un elevado desempeño laboral que el individuo podría incurrir en exageraciones, y extremos para poder cubrir sus objetivos, sumado al hecho de que la persona no pueda hacer manejo correcto del estrés, lo que podría terminar significando más pérdidas tanto para la persona como para la misma institución.

## **1.2. Antecedentes de la institución**

### **1.2.1 Historia**

El nacimiento, florecimiento y desarrollo de las aduanas de Bolivia, se encuentran estrechamente vinculadas con las políticas económicas que a lo largo del acontecer histórico ha tenido el país, así como las necesidades de control del flujo de las mercancías que entran y salen del territorio nacional. Ya desde la época prehispánica existía una intensa actividad comercial entre los pueblos andinos que tenían, además del trueque, sistemas de valor y medida que se empleaban para el intercambio de mercancías. Las culturas más fuertes, como la inca, exigían a los pueblos sojuzgados el pago de tributos e imponían una organización del comercio a grandes distancias.

Las primeras aduanas con las que nace la república son las de Guayaramerín, Potosí, La Paz y Puerto La Mar o Cobija, como oficinas dependientes del Ministerio de Hacienda. En 1878 se pone en vigencia el primer Reglamento General de Aduanas que tardó tres años en redactarse y que fue modificado en 1888.

Hasta 1998, la Denominación “Dirección General de Aduanas” estuvo vigente, en conformidad con el decreto 23098 y el Manual de Organización de Funciones aprobado mediante Resolución Secretarial número 628/7 de 05/08/1997; ambos aún se enmarcaban en la Ley de 1929. Cumpliendo la Ley de Organización de Poder Ejecutivo N° 1788 de 16/09/1997 y sus decretos reglamentarios, se

nombra y modifica una vez más la estructura orgánica de la Institución, pasando a llamarse Servicio Nacional de Aduanas. Esta medida tuvo corta duración pues en julio de 1999 se aprueba la Ley General de Aduanas N°1990 como el nuevo eje institucionalizador de la Aduana Nacional de Bolivia. La nueva estructura orgánica es aprobada y consolidada con las Resoluciones Administrativas–RA-PE-01-002-02 de 05/02/2002 y RAPE 01-005-003 de 01/09/03 que aprueban el Manual de Organización y Funciones de la Aduana Nacional a través del establecimiento de una administración central con 5 Gerencias Nacionales (Fiscalización, Normas y Procedimientos, Sistemas, Jurídica y Administración y Finanzas) y 6 Gerencias Regionales (La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, Potosí y Tarija).

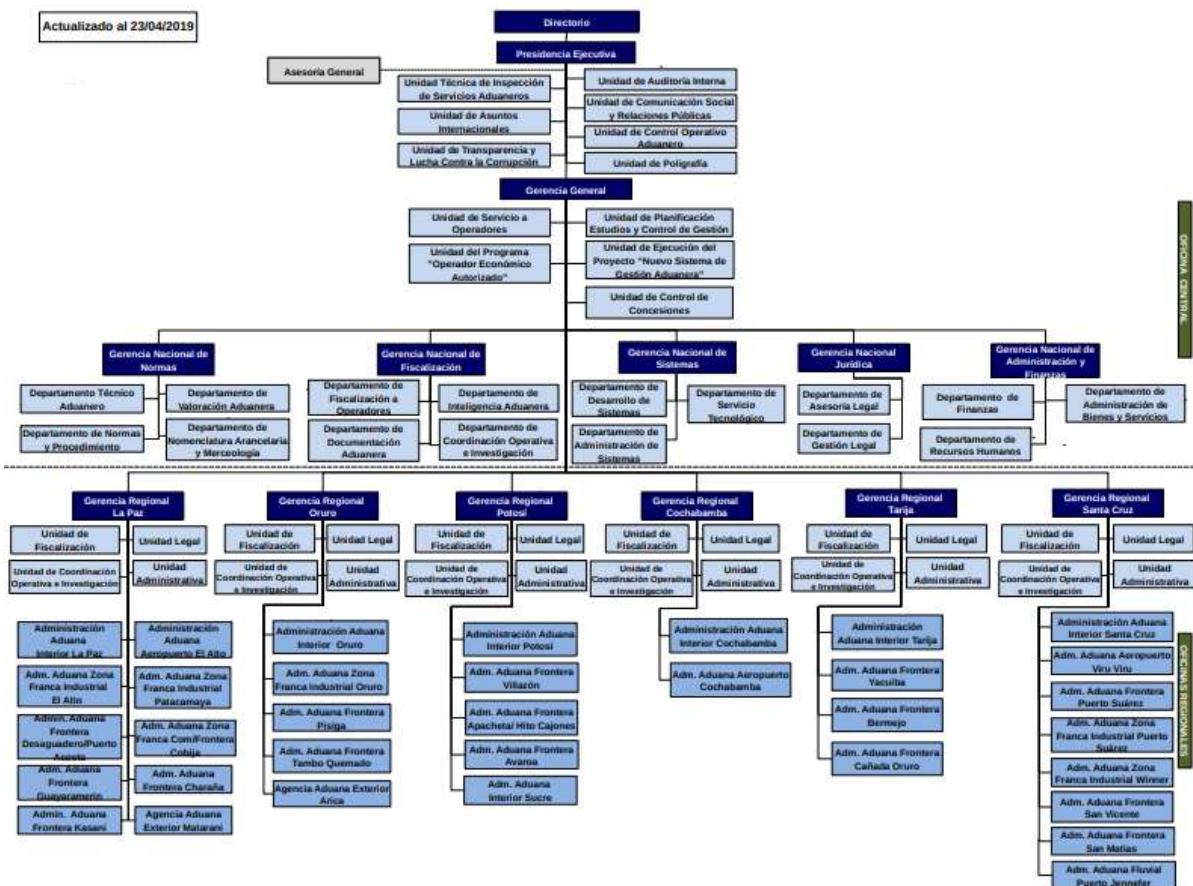
La Aduana Nacional se instituye como una entidad de derecho público, de carácter autárquico, con jurisdicción nacional, de duración indefinida, con personería jurídica y patrimonio propios. Se encuentra bajo la tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Como institución pública, cumple funciones claves para el desarrollo del país, ya que tiene un rol preponderante en materia de comercio exterior, especialmente, en la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, a través de la simplificación de trámites y procesos.

El objetivo principal es controlar el paso de mercancías nacionales o extranjeras.

#### Organigrama





### 1.2.2. Misión

Facilitar las operaciones de comercio exterior, efectuar el control de mercancías y mejorar la recaudación de tributos aduaneros en beneficio del desarrollo y seguridad del Estado

### 1.2.3. Visión

Sera una Aduana que responde a las exigencias del comercio mundial con una efectiva gestión de riesgos, integrada con otros actores vinculados a las operaciones aduaneras, reconocida por su vocación de servicio e integridad de su recurso humano, bajo estándares internacionales.

#### **1.2.4. Unidad de Ejecución del Proyecto Nuevo Sistema de Gestión Aduanera – UEPNSGA.**

*El objetivo general y fundamental del proyecto es “ Desarrollar e implementar un Nuevo Sistema Integrado de Gestión Aduanera a partir de la mejora y automatización de los procesos aduaneros implementados en la Aduana Nacional”*

*Los Objetivos Específicos son los siguientes:*

- Desarrollar la infraestructura tecnológica base del nuevo sistema de gestión aduanera.
- Efectuar el diagnóstico de los procesos aduaneros en operación y funcionamiento en SIDUNEA++
- Rediseñar los procesos de gestión aduanera a través de la aplicación de buenas prácticas y estándares internacionales en materia tecnológica y aduanera.
- Desarrollar un sistema informático integrado que permita atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos de los operadores de comercio exterior y de la Aduana Nacional.
- Poner en operación y funcionamiento del nuevo sistema de gestión aduanera en reemplazo de SIDUNEA++, tanto para la Aduana Nacional y los operadores de comercio exterior.

#### **1.2.5. Departamento de Recursos Humanos**

El objetivo del Departamento es de Implementar la gestión de recursos humanos y su régimen interno en la Aduana Nacional con el propósito de lograr la eficiente

contribución de los servidores públicos aduaneros al logro de los objetivos institucionales.

Su función principal es de administrar los procesos técnicos de dotación, movilidad, capacitación, evaluación y registro de personal en la entidad, conforme a la política institucional de Recursos Humanos, en el marco de la Ley 1178 y otras disposiciones legales.

### **1.3. Planteamiento del Problema**

El problema que se ha identificado es el siguiente:

“Existe una serie de factores que generan estrés laboral en el personal, que coadyuvan una disminución en el desempeño laboral en la Unidad de Ejecución del Proyecto Nuevo Sistema de Gestión Aduanera.”

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar e identificar los factores principales que generan estrés laboral en la UEPNSGA

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

Los objetivos específicos que coadyuvaran a alcanzar el objetivo general, son los siguientes:

- Analizar los factores más generadores de estrés laboral.
- Identificar y estudiar estos factores generadores de estrés laboral.
- Proponer al Área de Recursos Humanos poder crear programas para la disminución del estrés laboral y su prevención.

## **1.5. Alcances**

### **1.5.1. Alcance temático**

El tema de este trabajo se relaciona directamente con el área recursos humanos, abarca el tema de evaluación del desempeño laboral y su relación directa con el tema del estrés laboral.

### **1.5.2. Alcance geográfico**

El presente trabajo se realizó en la oficina central de la Aduana Nacional, ubicada en la ciudad Nuestra Señora de La Paz, en el departamento de La Paz.

### **1.5.3. Alcance temporal**

Este trabajo se delimita temporalmente desde Octubre de la gestión 2019 a Febrero de la presente gestión, y se tomará en cuenta únicamente los datos para la investigación de los meses mencionados

## Capítulo II

### 2. Marco Teórico

En el marco teórico se desarrollarán los conceptos de los temas que abarca el presente trabajo.

#### 2.1. Recursos Humanos

El contexto en el cual se trabaja el tema de los recursos humanos está conformado por las personas y las empresas.

“Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito. Por una parte el trabajo consume tiempo considerable de la vida y del esfuerzo de las personas que depende de él para subsistir y alcanzar éxito personal.” (Chiavenato, 2009, pág. 4)

Dada la dependencia de las personas y las organizaciones, surge la administración de recursos humanos que se define de la siguiente manera:

“La Administración de recursos humanos es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.” (Dessler, 1977, pág. 2)

Siendo las personas quienes componen el principal activo de las empresas, las empresas deben tener especial fijación y consciencia sobre sus empleados.

Según Chiavenato (2009) Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se les trate.

Por esto es importante que se fijen políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables, donde las personas no deben ser discriminadas, y debe garantizarse sus derechos básicos.

Dentro de los procesos más importantes dentro de la administración de recursos humanos, están: admisión, aplicación (evaluación del desempeño), compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo de personas.

### **2.1.1. Evaluación del Desempeño Laboral**

“La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar

El valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización.” (Chiavenato, 2009, pág. 198)

Asimismo, es considerado como un excelente medio a través del cual se pueden localizar problemas de supervisión y gerencia, de integración de personas a la organización, de adecuado personal al cargo, de posibles disonancias o falta de entrenamiento y, en consecuencia, establecer los medios y programas para eliminar tales problemas.

A su vez también es considerado como “un medio poderoso para resolver problemas de desempeño y mejorar la calidad del trabajo y a calidad de vida en las organizaciones.” (Gómez, Balkin, & Cardy, 1995, pág. 256)

## **2.2.Clima organizacional**

Para Toro y Sanín (2013) el clima organizacional es un indicador que posibilita conocer la calidad de vida laboral, permite una aproximación fiel y específica a las percepciones que las personas tienen sobre la organización a la cual están vinculadas y acerca de diversas realidades del trabajo.

Un clima organizacional positivo se caracteriza por el apoyo que reciben los trabajadores por parte de sus jefes y compañeros, la calidad del trato entre las persona

la claridad con que cuentan sobre lo que hacen, la disposición de herramientas y recursos para realizar el trabajo, la estabilidad, la coherencia, entre otras. Las organizaciones con climas positivos tienen una mayor capacidad de adaptación, y, según Silva (1996), afrontan mejor la incertidumbre y favorecen la innovación y el desarrollo.

El clima organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano dentro de una organización.

Se considera que el clima organizacional negativo puede ocasionar una disminución en el desempeño de la persona, además de generarle estrés y daño psicológico.

Muchas organizaciones no reconocen el verdadero significado que este tipo de problema psicosocial; en muchos casos, los principales problemas de salud asociados al trabajo se centran con la presencia de factores negativos en el lugar de trabajo tales como ruido, residuos tóxicos, maquinaria obsoleta o averiada e incluso la infraestructura; elementos que son controlables económicamente, mientras que los problemas psicológicos afectan la productividad de la empresa de forma pasiva sin que sea muy evidente y nunca podrán ser resarcidos. (Prieto, 2015, pág. 3

### **2.3.Estrés**

“El estrés es una relación entre el sujeto y el medio ambiente que lo rodea, y que influye directamente en él, provocando una serie de sucesos, propios de cada individuo, destinados a que se adapte a la nueva situación.” (Sánchez, 2012, pág. 14)

#### **2.3.1. Tipos de estrés**

El estrés se ha clasificado en dos tipos de acuerdo al grado que afecta en la persona:

- **Eustrés:** es el tipo de estrés positivo, y gracias a este estrés el ser humano puede dar respuestas más asertivas.
- **Distrés:** es el estrés negativo, es perturbador e impide que el ser humano tenga la capacidad de afrontar. (Motiño, 2017)

De acuerdo a la intensidad:



- **Ligero:** cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil.
- **Grave:** es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresares en él.  
(Sánchez, 2012, pág. 16).

El estrés tiene consecuencias que se manifiestan en el organismo, mostrando los siguientes síntomas:

- Depresión o ansiedad.
- Dolor de cabeza.
- Dificultad de concentración.
- Insomnio.
- Irritación.
- Indigestión.
- Nerviosismo.
- Agotamiento.
- Cansancio o debilidad.
- Aceleración cardiaca.
- Diarrea o estreñimiento.
- Incremento en el consumo de tabaco, de alcohol y café (sustancias estimulantes).

Esto se da porque es un trastorno psicosomático, que comienza afectando la mente, pero acaba afectando diversos órganos del cuerpo, y al encontrar con algunos de estos síntomas, según Prieto (2015), el trabajador empieza a presentar ausentismo y aunque justificado, esto termina significando un costo para la empresa al requerir un tiempo adicional de otros colaboradores para compensar y terminar los proyectos en marcha.

### **2.3.2. Estrés laboral**

Según la Organización Mundial de la Salud (2006) el estrés laboral se considera como una reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

A esto Cano (2015) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente".

En el presente trabajo es el estrés laboral el fenómeno a ser estudiado, conjuntamente con sus consecuencias, y sus principales causantes dentro de la Unidad UEPNSGA.

### **2.3.3. Factores extrínsecos que causan estrés**

Los factores de riesgo psicosocial que causan estrés deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno. Hans Selye plantea la idea del síndrome general de adaptación para referirse al estrés, definiéndolo como "la respuesta no específica del organismo frente a toda demanda a la cual se encuentra sometido". Él empleó el término inglés stress (esfuerzo, tensión) que era aplicado a la física de materiales, para cualificar al

conjunto de reacciones de adaptación que manifiesta el organismo, las cuales pueden tener consecuencias positivas (mantenerse vivo), o negativas si nuestra reacción demasiado intensa o prolongada en el tiempo resulta nociva para nuestra salud.

### **2.3.3.1. Contenido de la tarea laboral**

En 1966, mucho antes de que estrés en el trabajo y factores psicosociales se convirtieran en expresiones habituales, se presentó al Ministro de Sanidad estadounidense (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos 1966) un informe especial titulado “Protecting the Health of Eighty Million Workers — A National Goal for Occupational Health”. El informe se elaboró bajo los auspicios del National Advisory Environmental Health Committee con el fin de orientar los programas federales de salud en el trabajo. Entre otras muchas observaciones se señalaba en él que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde presentaba “... nuevas y sutiles amenazas para la salud mental” y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares. Como factores que contribuían a esa situación se indicaban el cambio tecnológico y las crecientes exigencias psicológicas del trabajo. El informe concluía con una lista de más de 20 “problemas urgentes” que precisaban de una atención prioritaria, entre ellos la salud mental en el trabajo y los factores del lugar de trabajo que contribuían a esa situación.

La aparición de estos fenómenos es comprensible si tenemos en cuenta las exigencias del trabajo moderno. En un estudio de 1991 sobre los Estados miembros de la Unión Europea se llegó a la conclusión de que “la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos, que son especialmente propicios para la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de problemas físicos” (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo 1992). Análogamente, en un estudio sobre la población activa holandesa, éste más reciente, se observó que la mitad de los trabajadores de la muestra señalaron un ritmo de trabajo alto, tres cuartas partes

de ellos señalaron escasas posibilidades de promoción y una tercera parte señalaron una escasa adecuación entre sus estudios y su empleo (Houtman y Kompier

1995). En el caso de Estados Unidos disponemos de menos datos sobre la existencia de factores de riesgo de estrés en el lugar de trabajo. No obstante, en una reciente encuesta realizada a varios miles de trabajadores estadounidenses, más del 40 % de los encuestados señalaron una carga de trabajo excesiva y afirmaron que al final de la jornada se encontraban “agotados” y “emocionalmente exhaustos”(Galinsky, Bond y Friedman 1993).

### **2.3.3.2.Relaciones humanas**

Cualquier tipo de interacción del ser humano de forma directa o indirecta, entre uno o más individuos, mediante la cual, se busca cubrir las necesidades de los mismos. Esta interacción estará supeditada a un código de referencia, que no necesariamente garantiza que se cubran las necesidades del individuo, pero que si facilita el interactuar.

Johnson ha ampliado de manera provechosa el modelo de demandas/control añadiéndole como tercera dimensión el apoyo social (Johnson 1986; Kristensen 1995). La hipótesis básica, que consiste en que los puestos de trabajo con grandes exigencias y escaso control —y también un escaso apoyo social en el trabajo (“iso-tensión” alta)— son los que mayor riesgo de enfermedad presentan, se ha probado empíricamente con éxito en diversos estudios sobre enfermedades crónicas. Al añadir esta dimensión se reconoce claramente la necesidad de que cualquier teoría sobre el estrés en el trabajo evalúe las relaciones sociales en el lugar de trabajo (Karasek y Theorell 1990; Johnson y Hall

1988). El hecho de que el apoyo social “amortigüe” la tensión psicológica puede depender del grado de integración social y emocional y de la confianza entre los

compañeros de trabajo, supervisores, etc.: esto es, del “apoyo socioemocional” (Israel y Antonnuci 1987). Al añadirle el apoyo social, la perspectiva de demandas/control resulta más útil cuando se trata de remodelar los puestos de trabajo. Los cambios en las relaciones sociales entre los trabajadores (es decir, los grupos de trabajo autónomos) y los cambios en la latitud de toma de decisiones son casi inseparables en los procesos de rediseño del trabajo, sobre todo en los procesos “participativos” (House 1981).

### **2.3.3.3 Organización del tiempo de trabajo**

El conocimiento de las necesidades, capacidades y limitaciones humanas ofrece una orientación cuando se trata de configurar las condiciones psicosociales del trabajo con miras a reducir el estrés y mejorar la salud en el trabajo (Frankenhaeuser 1989). Las investigaciones sobre el cerebro y el comportamiento han identificado las condiciones en las que se tiene un buen rendimiento y aquellas otras en las que el rendimiento se deteriora. Cuando la afluencia total de impresiones procedentes del mundo exterior cae por debajo de un nivel crítico y las exigencias del trabajo son demasiado bajas, las personas tienden a perder atención, a aburrirse y a perder su capacidad de iniciativa. En cambio, en condiciones de un flujo de estímulos excesivo y unas exigencias demasiado elevadas, pierden su capacidad de integrar mensajes, los procesos mentales se fragmentan y la capacidad de juicio se deteriora. Esa relación en forma de U invertida entre la carga de trabajo y la capacidad cerebral es un principio biológico fundamental que tiene numerosas aplicaciones en la vida laboral. Expresada en términos de eficiencia a diversos niveles de carga de trabajo, significa que el nivel óptimo de funcionamiento mental se sitúa en el punto medio de una escala que va desde unas exigencias de trabajo muy bajas a otras muy altas. Dentro de esa zona media el grado de exigencia es “el justo”, y entonces el cerebro humano funciona de manera eficiente. La ubicación de esa zona óptima varía según las personas, pero lo decisivo es que hay mucha gente que se pasa toda la vida fuera de esa zona óptima que les podría ofrecer oportunidades para desarrollar

plenamente sus posibilidades. Sus capacidades están siempre infrautilizadas o sobrecargadas.

Debe establecerse una distinción entre sobrecarga cuantitativa, que significa demasiada cantidad de trabajo en un período de tiempo determinado, y subcarga cualitativa, que significa que las tareas son demasiado repetitivas y carecen de variedad y dificultad (Levi, Frankenhaeuser y Gardell 1986).

#### **2.3.3.4 Gestión y organización de personal**

Es un factor decisivo para lograr la satisfacción del colaborador y por ende de los clientes. Los responsables de la Gestión de Personal deben diseñar e implementar los procesos técnicos que favorezcan el desarrollo y la satisfacción del trabajador.

Una de las primeras características organizativas examinadas como posible factor de riesgo fue la dimensión de la organización. Contrariamente a lo que se afirma en la literatura dedicada al peligro de exposición a los agentes de riesgo en el entorno de trabajo, de que estas grandes plantas e instalaciones son más seguras por ser menos peligrosas y estar mejor equipadas para afrontar los posibles riesgos (Emmett 1991), inicialmente se supuso que las grandes organizaciones sometían a los trabajadores a un mayor riesgo de sufrir estrés en el trabajo. Se postuló que las grandes organizaciones suelen adoptar una estructura burocrática para afrontar una realidad cada vez más compleja. Dicha estructura burocrática se caracterizaría por una división del trabajo basada en la especialización funcional, una estructura jerárquica perfectamente definida, un conjunto de normas reguladoras de los derechos y obligaciones del personal, un trato impersonal a los trabajadores y una serie de procedimientos aplicables a las distintas situaciones que se producen en el trabajo (Bennis 1969). Aparentemente, algunas de estas dimensiones de la estructura burocrática deberían, efectivamente, contribuir a mejorar o mantener la predictibilidad y comprensibilidad de los acontecimientos que se producen en el entorno de trabajo y, por consiguiente, a reducir el estrés en el trabajo. Sin embargo, parece

igualmente que estas mismas dimensiones, específicamente la existencia de una jerarquía rígida, pueden provocar una reducción del control de los trabajadores sobre esos mismos acontecimientos.

#### **2.3.3.5 Alteraciones físicas y síquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo**

Un ajuste deficiente puede contemplarse desde otras perspectivas: las necesidades del trabajador (ajuste necesidades-ofertas) y las exigencias del entorno de trabajo (ajuste exigencias-capacidades). La expresión “ajuste necesidades-ofertas” se refiere al grado en que las necesidades del trabajador, como la necesidad de utilizar sus aptitudes y capacidades, se corresponden con lo que le ofrece el entorno de trabajo, con las oportunidades que le brinda para satisfacer esas necesidades. El “ajuste exigencias- capacidades” se refiere al grado en que las aptitudes y capacidades del trabajador satisfacen las exigencias del trabajo. Estos dos tipos de ajuste pueden superponerse. Por ejemplo, una sobrecarga de trabajo puede hacer que no se satisfagan las exigencias del trabajador y al mismo tiempo amenazar la necesidad de que el trabajador satisfaga.

En este estudio se identificará cuáles los factores estresores más importantes que afectan el desempeño laboral de la Unidad de Ejeucion del Proyecto Nuevo Sistema de Gestion Aduanera.

## Capítulo III

### 3. Marco Metodológico

En este capítulo se describen todos los aspectos inherentes a la metodología de investigación aplicada en el desarrollo del presente trabajo.

#### 3.1. Método de Investigación

El método de investigación utilizado para este trabajo es el deductivo. El método deductivo es aquel que va de lo general a lo particular, partiendo de casos generales permite llegar a conclusiones particulares. (Dávila, 2006, pág. 184)

En este contexto, el método deductivo permitirá identificar los principales estresores laborales presentes en la unidad U.E.P.N.S.G.A. de la Aduana Nacional.

#### 3.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada en este estudio es de carácter analítico-descriptivo.

Un estudio analítico-descriptivo es un tipo de investigación para describir la situación o especificar propiedades importantes que se estén presentados en el sujeto de investigación

##### 3.2.1. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva busca “describir situaciones, especificar propiedades importantes de personas grupos o cualquier fenómeno de estudio, no busca el origen o causas de la situación. (Mejía, 2002, pág. 51)



### **3.2.2. Investigación Analítica**

La Investigación Analítica consiste en “la descomposición de un todo, descomponiéndole en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos del problema estudiado”. (Lopera, Ramírez, & Zuluaga, 2010)

Este tipo de investigación permitirá analizar los objetivos y metas, asimismo se analizará los factores ambientales laborales, procedimientos, en los cuales se podrá observar si existen incongruencias que puedan ocasionar estrés en el trabajador.

### **3.3. Técnicas de Investigación**

Se aplicaron los tipos de investigación documental, de campo y encuesta.

#### **Documental.**

La técnica de investigación documental es información que se encuentra registrada en documentos. (Mejía, 2002, pág. 80)

La información primaria fue recabada de archivos de la Unidad UEPNSGA, la secundaria fue bibliografía para sustentar la teoría del presente estudio.

#### **De campo.**

Según Mejía (2002) permite obtener conocimientos a partir del análisis de datos que fueron recolectados en forma directa de la realidad.

#### **Encuestas**

Para la recolección de los datos se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos que evalúan el estrés laboral:

- Encuesta para la identificación de factores laborales que causan estrés

Este nos permite evaluar diferentes áreas de interacción y relación que tienen los funcionarios públicos con respecto a la actividad laboral. Nos permite aplicar cuestionarios dirigidos a:

1. Recopilación de datos personales e introducción a la problemática que representa estrés, mediante el análisis del motivo de consulta y el llenado de un cuestionario de datos personales.
2. Aplicación de cuestionario de evaluación del contenido de las tareas.
3. Aplicación de cuestionario de evaluación de relaciones humanas en el área laboral.
4. Aplicación de cuestionario de evaluación de la organización del tiempo de trabajo.
5. Aplicación de cuestionario de evaluación de alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo.

### **3.4. Población de Estudio**

“El universo o población se refiere al conjunto de objetos, personas e incluso datos que poseen alguna característica en común”. (Valda, 2003, pág. 36)

El presente estudio considera como su población de estudio a la Unidad UEPNSGA, que se compone de 32 personas

**Tabla N° 1 Población de Estudio**

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Area de Gestion Aduanera	15
Area de Tecnologia	16
Area Administratva	1
<b>Total</b>	<b>32</b>

Fuente: Elaboración Propia.

Siendo la población de estudio pequeña, no es necesario realizar muestreo, porque será tomada en cuenta en su totalidad.

### **3.5.Diseño de la encuesta**

Para realizar el diagnóstico de los principales factores estresantes, se realizó el diseño de la encuesta de acuerdo a las siguientes Areas.

**Cuadro N° 2**

<b>N°</b>	<b>ÁREAS</b>
<b>1</b>	CONTENIDO DE LA TAREA
<b>2</b>	RELACIONES HUMANAS
<b>3</b>	ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO
<b>4</b>	GESTION DE PERSONAL
<b>5</b>	ALTERACIONES FÍSICAS Y PSÍQUICAS ASOCIADAS A SITUACIONES ESTRESANTES DERIVADAS DEL TRABAJO

## Capítulo IV

### 4. Diagnóstico los Principales Factores Estresantes

En el presente capítulo se podrá observar el diagnóstico de los principales factores estresantes laborales

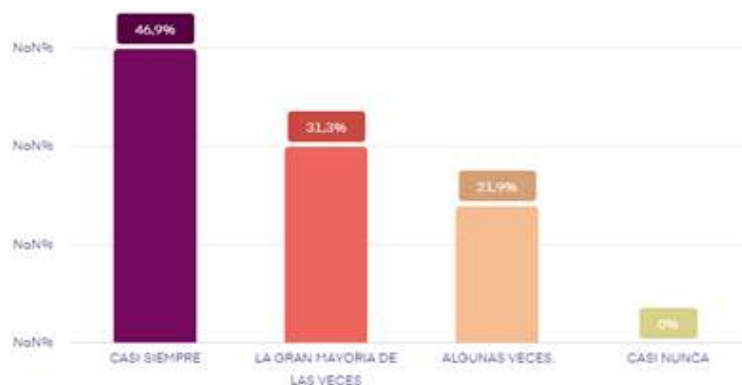
#### 4.1. Análisis e Interpretación de Resultados

A continuación, se puede observar la descripción de los resultados de la aplicación de la Encuesta

#### AREA: CONTENIDO DE LA TAREA

##### Gráfico N° 1

##### 1. ¿Su trabajo implica diversidad de tareas?



El 46,9% de los servidores públicos indican que casi siempre su trabajo implica diversidad de tareas, esto se debe a la falta de personal que tiene actualmente la Unidad U.E.P.N.S.G.A., añadiendo a esto la falta de organización.

### Gráfico N° 2

#### 2. Tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo?



El 50% de los servidores públicos, algunas veces tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo.

### Gráfico N° 3

#### 3. Las tareas que usted realiza están de acuerdo con sus habilidades y destrezas?



El 63,6% de los servidores públicos, indican que la mayoría de las veces, las tareas que realizan están de acuerdo con sus habilidades y destrezas, el 36,4% indican que casi siempre están de acuerdo.

**Gráfico N° 4**

**4. Se siente satisfecho (a) con las tareas propias de su trabajo?**



El 51,5% de los servidores públicos, se siente satisfechos con las tareas propias de su trabajo y el 42,4% indica que casi siempre están satisfechos.

**Gráfico N° 5**

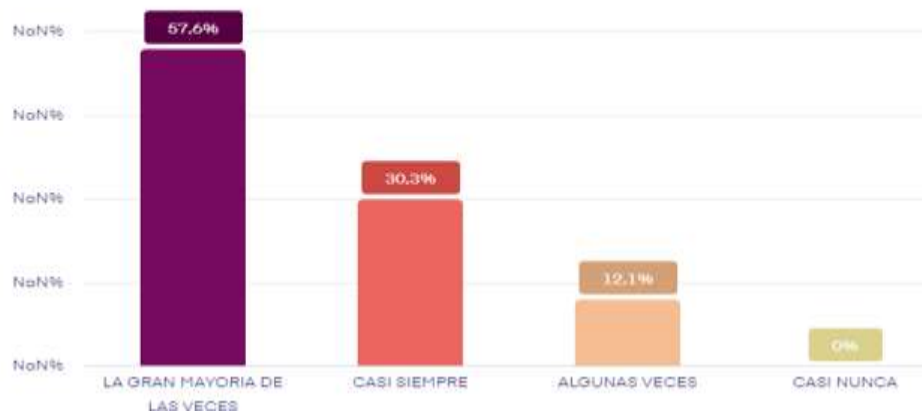
**5. El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas?**



El 46,9% de los servidores públicos, indican que algunas veces tienen el tiempo suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas.

**Gráfico N° 6**

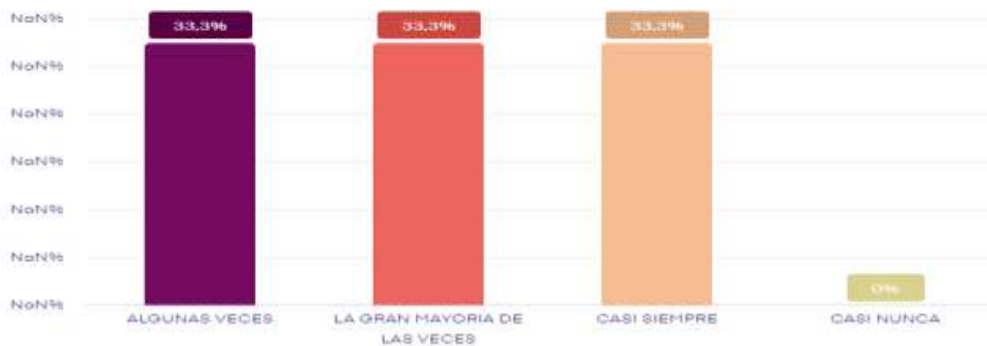
### 6. Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua



El 57,6% de los servidores públicos, indican que la gran mayoría de las veces, las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua .

**Gráfico N° 7**

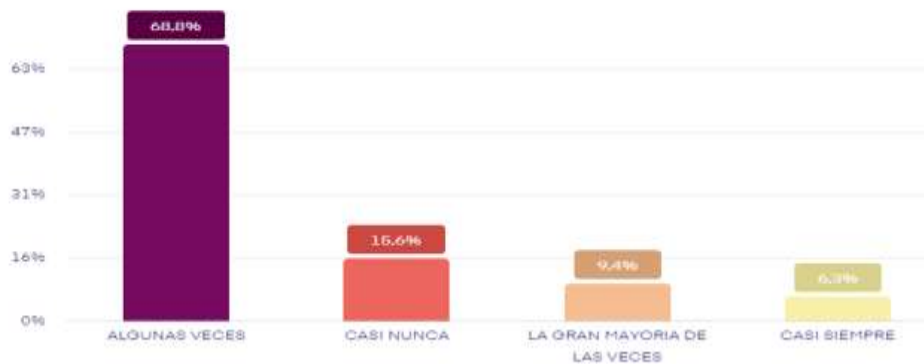
### 7. Debe trabajar horas extras?



El 33,3% de los servidores públicos, indican que algunas veces deben trabajar horas extras.

**Gráfico N° 8**

### 8. Debe trabajar en turnos nocturnos?



El 68,8% de los servidores públicos, indican que algunas veces deben trabajar en turnos nocturnos.

### Gráfico N° 9

### 9. Debe trabajar a un ritmo muy rápido



El 42,4% de los servidores públicos, indican que la gran mayoría de las veces deben trabajar a un ritmo muy rápido.

### Gráfico N° 10



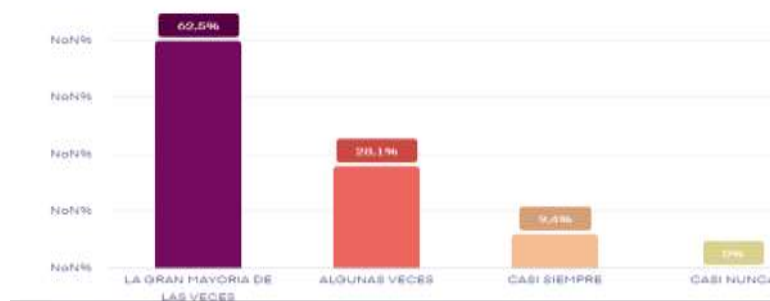
**10. Puede descansar los fines de semana?**



El 37,5% de los servidores públicos, indican que pueden descansar los fines de semana.

**Gráfico N° 11**

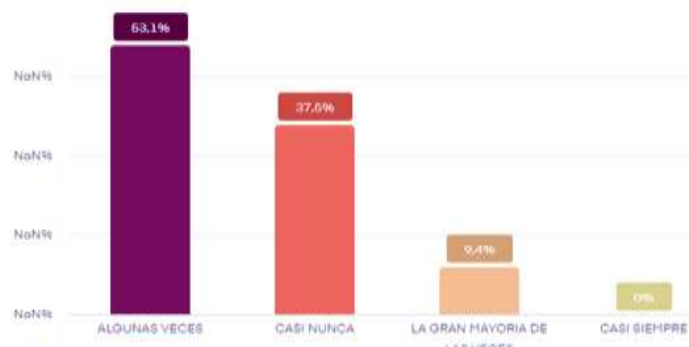
**11. Se imparten instrucciones suficientes para realizar adecuadamente el oficio o cargo?**



El 62,5% de los servidores públicos, indican a que la gran mayoría de las veces, se imparten instrucciones suficientes para realizar adecuadamente el oficio o cargo.

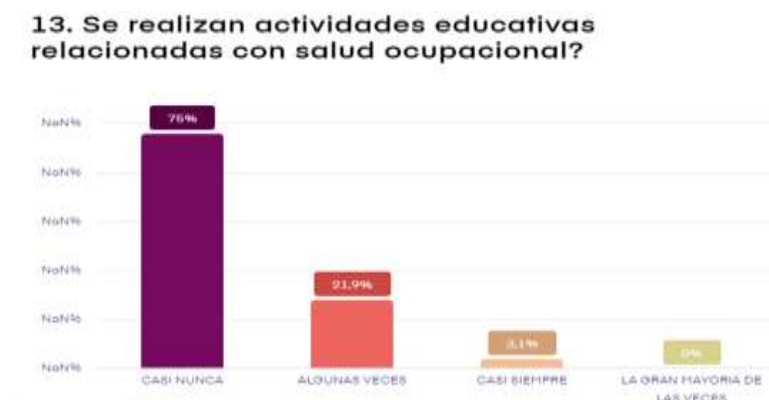
**Gráfico N° 12**

**12. Hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio?**



El 53,1% de los servidores públicos, indican que algunas veces, hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio

**Gráfico N° 13**



El 75% de los servidores públicos, indican que casi nunca, se realizan actividades educativas relacionadas con salud ocupacional.

**Gráfico N° 14**



El 46,9% de los servidores públicos, indican que casi siempre hay suficiente estabilidad laboral.

**Gráfico N° 15**

**15. Hay programas de recreación para la familia?**



El 84,4% de los servidores públicos, indican que casi nunca hay programas de recreación para la familia.

**Gráfico N° 16**

**16. La supervisión tiene mas carácter vigilante que de apoyo y cooperación?**



El 57,6% de los servidores públicos, indican que algunas veces la supervisión tiene más carácter vigilante que de apoyo y cooperación.

**Gráfico N° 17**

### 17. Se ejecuta un programa de Salud Ocupacional?



El 87,5% de los servidores públicos, indican que casi nunca se ejecuta un programa de Salud Ocupacional.

**Gráfico N° 18**

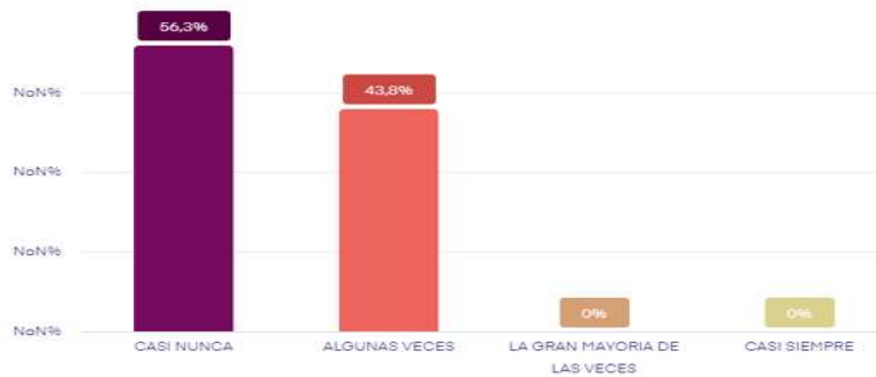
### 18 ¿Le duele la cabeza ?



El 53,1% de los servidores públicos, indican que algunas veces le duele la cabeza

**Gráfico N° 19**

### 19. Siente mareos ?



El 56,3% de los servidores públicos, indican que casi nunca sienten mareos.

**Gráfico N° 20**

### 20. Le duele la espalda ?



El 37,5% de los servidores públicos, indican que algunas veces le duele la espalda.

**Gráfico N° 21**

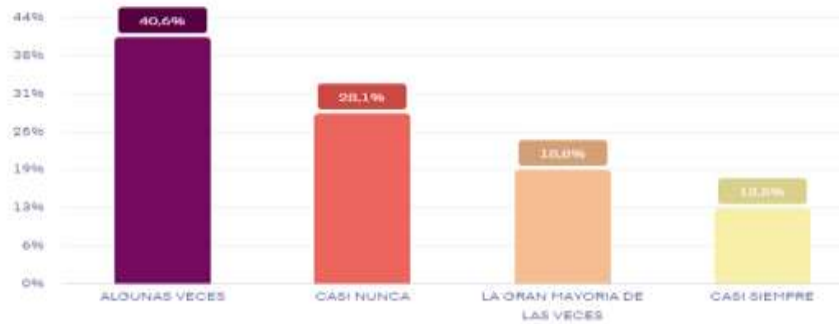
### 21. Siente cansancio muscular ?



El 50% de los servidores públicos, indican que algunas veces siente cansancio muscular.

### Gráfico N° 22

### 22. Se irrita o enoja con facilidad?



El 40,6% de los servidores públicos, indican que algunas veces se irrita o enoja con facilidad.

**Gráfico N° 23**

**23. Se le olvida hacer la cosas?**



El 59,4% de los servidores públicos, indican que algunas veces se le olvida hacer las cosas.

**Gráfico N° 24**

**24. Se desespera?**



El 43,8% de los servidores públicos, indican que algunas veces se desesperan.

**Gráfico N° 25**

**25. Se deprime?**



El 50% de los servidores públicos, indican que algunas veces se deprimen

**Gráfico N° 26**

**26. Consume medicamentos para tranquilizarse?**



El 87% de los servidores públicos, indican que casi nunca consumen medicamentos para tranquilizarse.

## 4.2 Conclusiones

A continuación, se detallaran los hallazgos y sus principales causas.

- Se ha podido observar que el principal factor estresante, es la carga laboral que poseen los servidores públicos.



- Como segundo lugar esta el de no tener la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo
- Se ha observado también que el trabajar horas extras esta generando estrés.

### **4.3 Recomendaciones**

A partir de esta investigación se recomienda realizar la elaboración de programas para la reducción de los niveles de estrés causados por la actividad laboral.

Se recomienda realizar y fomentar la implementación de programas dirigidos a la concientización de los efectos nocivos que tiene la exposición continua a situaciones que son representadas como estresantes dentro del medio laboral.

Se recomienda, realizar una reestructuración de los métodos de asignación de tareas y actividades laborales.

## Bibliografía

- Baker, D., & Karasek, R. (2000). *EStrés: Salud Ocupacional que Reconoce y Previene las Enfermedades y Lesiones Relacionadas con el Trabajo* (Cuarta ed.). Philadelphia.
- Cano, A. (07 de Noviembre de 2015). *La Naturaleza del Estrés*. Obtenido de [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Cooper, C., R., C., & Eaker, L. (1988). *Viviendo con Estrés*. Londres: Penguin Books.
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Revista de Educación: Laurus, XII*, 180-205.
- Dessler, G. (1977). *Administración de Recursos Humanos*. Upper Saddle River: NJ.
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (1995). *Gestión de Recursos Humanos*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Lopera, J., Ramírez, C., & Zuluaga, M. (2010). El Método Analítico como Método Natural. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*.
- Martínez, P. (20 de Julio de 2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 165 - 193.
- Mejía, R. (2002). *Metodología de la Investigación* (Segunda ed.). La Paz, Bolivia: Artes Gráficas Sagitario S.R.L.
- Motiño, M. (25 de Septiembre de 2017). *Psicología del Aprendizaje - Apuntes*. La Paz, Bolivia.
- OMS, O. M. (2006). *Declaratió on Workers' Health*. Italia.
- Prieto, Z. (2015). *Estrés Laboral: Un fenomenos por el que pocos se preocupan*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Sánchez, M. (2012). *El Estrés Laboral y su Influencia* . Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Robert Karase *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*  
[www.aduana.gob.bo](http://www.aduana.gob.bo)

# ANEXOS

**ENCUESTA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES LABORALES QUE  
CAUSAN ESTRÉS Y SUS EFECTOS**

<b>AREA 1</b>		<b>CONTENIDO DE LA TAREA</b>			
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>			
		<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>LA GRAN MAYORÍA DE LAS VECES</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>
1	Su trabajo implica diversidad de tareas?	15	10	7	0
2	Tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo?	5	10	16	1
3	Las tareas que usted realiza están de acuerdo con sus habilidades y destrezas?	12	21	0	0
4	Se siente satisfecho (a) con las tareas propias de su trabajo?	14	17	2	0
5	El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas?	3	9	15	5
<b>AREA 2</b>		<b>RELACIONES HUMANAS</b>			
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>			
		<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>LA GRAN MAYORÍA DE LAS VECES</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>
6	Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua	10	19	4	0
<b>AREA 3</b>		<b>ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO</b>			
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>			
		<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>LA GRAN MAYORÍA DE LAS VECES</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>
7	Debe trabajar horas extras?	11	11	11	0
8	Debe trabajar en turnos nocturnos?	2	3	22	5
9	Puede descansar los fines de semana?	9	14	10	0
10	Debe trabajar a un ritmo muy rápido	7	12	8	5
<b>AREA 4</b>		<b>GESTION DE PERSONAL</b>			
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>			
		<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>LA GRAN MAYORÍA DE LAS VECES</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>
11	Se imparten instrucciones suficientes para realizar adecuadamente el oficio o cargo?	3	20	9	0

12	Hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio?	0	3	17	12
13	Se realizan actividades educativas relacionadas con salud ocupacional?	1	0	7	24
14	Hay suficiente estabilidad laboral?	14	9	10	0
15	Hay programas de recreación para la familia?	0	1	4	27
16	La supervisión tiene mas carácter vigilante que de apoyo y cooperación?	4	4	19	6
17	Se ejecuta un programa de Salud Ocupacional?	0	0	4	28
	<b>AREA 5</b>	<b>ALTERACIONES FÍSICAS Y PSÍQUICAS ASOCIADAS A SITUACIONES ESTRESANTES DERIVADAS DEL TRABAJO</b>			
		<b>FRECUENCIA</b>			
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>LA GRAN MAYORÍA DE LAS VECES</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>
18	Le duele la cabeza ?	2	5	17	8
19	Siente mareos ?	0	0	14	18
20	Le duele la espalda ?	6	7	12	7
21	Siente cansancio muscular ?	2	8	16	6
22	Se irrita o enoja con facilidad?	4	6	13	9
23	Se le olvida hacer la cosas?	1	2	19	10
24	Se desespera?	1	4	14	13
25	Se deprime?	1	1	16	14
26	Consume medicamentos para tranquilizarse?	0	1	3	28