



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Programa de Posgrados en Riesgos Laborales

Tema:

Evaluación del Estrés Laboral en la empresa Automotriz
Multiservicios de la Ciudad de Esmeraldas y su impacto en la salud
de los trabajadores.

Tesis de grado previo a la obtención del título de
Magister en Gestión de Riesgos, Mención Prevención de Riesgos
Laborales

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Riesgos y Productividad Empresarial

Autor: Mao Tse Tung Rosero Samaniego

Asesor: MsC. Viviana Sánchez Barros

Esmeraldas, Ecuador, Febrero, 2021

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por los reglamentos de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema: Evaluación del Estrés Laboral en la empresa Automotriz Multiservicios de la Ciudad de Esmeraldas y su impacto en la salud de los trabajadores

Autor: Mao Tse Tung Rosero Samaniego

MsC. Viviana Sánchez Barros
ASESORA DE TESIS

f. _____

Mgt. Cristina Cervantes Intriago
LECTORA 1

f. _____

Mgt. Ladys Vásquez Coisme
LECTORA 2

f. _____

Mgt. Luis Hidalgo Solórzano
COORDINADOR DE POSGRADOS

f. _____

Mgt. Alex Guashpa Gómez
SECRETARIO GENERAL PUCESE

f. _____

Esmeraldas, Ecuador, Febrero, 2021

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **Mao Tse Tung Rosero Samaniego**, portador de la cédula de ciudadanía No. 0802245621, declaro que la información y resultados obtenidos en la presente investigación, son de exclusiva responsabilidad de su autor y respetando las diferentes fuentes de información que se utilizó; en la cual se encuentran sus respectivas citas correspondientes.

Por lo cual, declaro que los datos recopilados, la información generada y los resultados obtenidos son propios del trabajo realizado, producto de la investigación; así como también declaro que la redacción de este documento es de mi absoluta responsabilidad

Mao Rosero Samaniego

CI: 0802245621

CERTIFICADO DE APROBACIÓN

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TFM

Yo, Mercedes Viviana Sánchez Barros certifico que el maestrante **Mao Tse Tung Rosero Samaniego**, de la Maestría en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales; ha finalizado satisfactoriamente el TRABAJO DE FÍN DE MÁSTER, y por tanto se encuentra apto/apta para su presentación.

El porcentaje de plagio obtenido en el informe TURNITIN es de 7%.



Dra. Viviana Sánchez Barros Msc
Docente asesor/a

DEDICATORIA

Este estudio ha sido elaborado con mucho esfuerzo, va dedicado en especial a Dios, que es el creador de nuestras vidas y por haberme concedido el don de la sabiduría y el conocimiento, fortaleciéndome así espiritualmente para llenarme cada día más de gracia santificante.

Me complace enormemente dedicar esta investigación que es cúmulo de esfuerzo, constancia, perseverancia a mi abnegada familia, a mi querida y adorada madre que, aunque ya no está en este mundo fue quien formó en mí la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ella, a mi esposa y a mis entrañables hijos, que me supieron brindar su apoyo incondicional, lo cual permitieron forjar con firmeza y fuerza de voluntad para avanzar y culminar esta obra.

CON MUCHO AFECTO
MAO ROSERO SAMNIEGO

AGRADECIMIENTO

Extiendo un profundo agradecimiento a Dios por brindarme sabiduría e inteligencia y sobre todo fortaleza que permitieron superar los obstáculos y poder culminar con satisfacción una etapa más de mi vida. Gracias, Jehová, por ser una fuente infinita de inspiración y por colocar en mi camino valiosas personas que me ayudan a evolucionar como ser humano y profesional.

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas, en especial a la Unidad de Postgrado, por permitirme estudiar y obtener el título de cuarto nivel.

A los señores catedráticos de la unidad de postgrado de la maestría en Gestión de Riesgos Laborales, por la semilla que sembraron impartiendo sus sabias enseñanzas, y por haber influenciado positivamente en mi desarrollo profesional invirtiendo parte de su valioso tiempo y espacio.

A mi familia por ser mi fortaleza y soporte en todo momento, por el amor, paciencia y tolerancia que han entregado por mí.

A mi adorada madrecita, mi ángel, a quien viviré agradecido eternamente por sus sabios consejos, su apoyo incondicional, su paciencia y todo lo que he logrado gracias a ella.

A mi esposa y queridos hijos por su apoyo incondicional y motivador, lo cual ha sido vital para alcanzar este propósito.

Al culminar el trabajo de Investigación, deseo expresar mi sincero agradecimiento a todos quienes de una u otra manera contribuyeron al desarrollo de la Tesis.

MAO ROSERO SAMANIEGO

Autor

Evaluación del Estrés Laboral en la empresa Automotriz Multiservicios de la Ciudad de Esmeraldas y su impacto en la salud de los trabajadores.

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Mecánica Automotriz Multiservicios de la ciudad Esmeraldas, con el objetivo de evaluar el nivel de estrés laboral y determinar el impacto en la salud de los trabajadores. La metodología empleada se basó en un enfoque cuantitativo correlacional y se caracterizó por ser estudio no experimental correlacional. Para estudiar las variables de los estresores laborales y los síntomas a consecuencia del estrés, se aplicó: el cuestionario de estrés laboral de OIT-OMS y la Escala de Sintomatología SEPPO ARO. Posterior a la tabulación de los resultados obtenidos en el estudio de campo, se evidenció que los trabajadores evaluados presentan un nivel intermedio de estrés, originado por los siguientes estresores laborales: en el 67% de los trabajadores el estrés lo genera el inadecuado respaldo del grupo, en el 65% la falta de cohesión, al 60% inadecuada estructura organizacional y los estresores influencia del líder y falta de tecnología genera estrés en el 57% de los trabajadores.

Los síntomas relacionados con el nivel intermedio de estrés que presentan los trabajadores del taller Multiservicios de la Ciudad de Esmeraldas, según porcentaje de mayor a menor, corresponden a: el 83% de los trabajadores, presentan problemas a nivel osteomuscular (debilidad y falta de energía), con el mismo resultados síntomas a nivel neurológico (dificultades para dormir, pesadillas, ansiedad, irritabilidad); el 68% de los trabajadores experimenta síntomas a nivel cardiovascular (latidos y palpaciones irregulares del corazón); finalmente el 50% del personal evaluado presenta dolores abdominales y diarrea, relacionados con el sistema digestivo.

Analizando los principales estresores laborales (inadecuado respaldo de grupo, falta de cohesión, territorio organizacional) identificados en la evaluación, los cuales están generando un nivel intermedio de estrés en los trabajadores del taller Multiservicios de la ciudad de Esmeraldas y la sintomatología que los trabajadores experimentan a nivel osteomuscular, neurológico, cardiovascular y digestivo; se establece el impacto directo del nivel de estrés que experimentan los trabajadores y la afectación a la salud la cual se evidencia a través de los diferentes síntomas.

Palabras Clave: estrés laboral, estresores, psicosomático, riesgo psicosocial.

Evaluation of Labor Stress in the Multiservice Automotive Company of the City of Esmeraldas and its impact on workers' health.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the Self-driven Mechanics Multiservicios of the city Emeralds, with the objective of to evaluate the level of labor stress and to determine the impact in the health of the workers. The used methodology was based on a focus quantitative correlacional and it was characterized to be I not study experimental correlacional. To study the variables of the labor estresores and the symptoms as a consequence of the stress, it was applied: the questionnaire of labor stress of ILO-OMS and the Scale of Sintomatología SEPPO HOOP. Later to the tabulation of the results obtained in the field study, it was evidenced that the valued workers present an intermediate level of stress, originated by the following labor estresores: in 67% of the workers the stress generates it the inadequate back of the group, in 65% the lack of cohesion, to 60% inadequate organizational structure and the estresores influences of the leader and technology lack generates stress in 57% of the workers.

The symptoms related with the intermediate level of stress that the workers of the shop present Multiservicios of the City of Emeralds, according to percentage of bigger to smaller, correspond to: 83% of the workers, they present problems at level osteomuscular (weakness and energy lack), with the same results symptoms at neurological level (difficulties to sleep, nightmares, anxiety, irritability); 68% of the workers experiences symptoms at cardiovascular level (beats and irregular throbs of the heart); finally the valued personnel's 50% presents abdominal pains and diarrhea, related with the digestive system.

Analyzing the main labor estresores (inadequate group back, lack of cohesion, organizational territory) identified in the evaluation, which are generating an intermediate level of stress in the workers of the shop Multiservicios of the City of Emeralds and the sintomatología that the workers experience at level osteomuscular, neurological, cardiovascular and digestive; digestive; the direct impact of the stress level that you/they experience the workers and the affectation to the health which is evidenced through the different symptoms settles down.

Passwords: labor stress, estresores, psychosomatic, risk psicosocial.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	1
Presentación del tema investigativo.....	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación.....	4
Objetivo general.....	6
Objetivo específico.....	6

CAPÍTULO 1 MARCO TEÓRICO

Antecedentes.....	6
Base Teórica-Científicas.....	8
Marco Legal.....	22

CAPÍTULO 2 MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de estudio.....	26
2.2 Definición y operacionalización de variables.....	26
2.3 Población y muestra.....	29
2.4 Técnica e instrumentos.....	29
2.5 Análisis de datos.....	31

CAPÍTULO 3 RESULTADOS

Resultados del cuestionario OIT-OMS	32
Resultados de la Escala Sintomatologica SEPPO ARO.....	38

CAPÍTULO 4 DISCUSIÓN

Discusión de resultados.....	43
------------------------------	----

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	46
Recomendaciones.....	48
Referencias.....	50
Anexos.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable	<u>2438</u>
Tabla 2 Total de Trabajadores.....	<u>2640</u>
Tabla 3 Clasificación de sintomatología cuestionario SEPPO ARO	<u>2741</u>
Tabla 4 Estresores laborales en la empresa automotriz Multiservicios.....	<u>3443</u>
Tabla 5 Estresor Laboral / Clima Organizacional	<u>2944</u>
Tabla 6 Estresor Laboral / Estructura Organizacional	<u>3045</u>
Tabla 7 Estresor Laboral / Territorio Organizacional	<u>3046</u>
Tabla 8 Estresor Laboral / Tecnología	<u>3146</u>
Tabla 9 Estresor Laboral / Influencia del Líder.....	<u>3247</u>
Tabla 10 Estresor Laboral / Falta de Cohesión	<u>3248</u>
Tabla 11 . Estresor Laboral / Respaldo del Grupo	<u>3348</u>
Tabla 12 Nivel de estrés en el personal.....	<u>3449</u>
Tabla 13 Síntomas de estrés en el Sistema Digestivo	<u>3751</u>
Tabla 14 Síntomas de estrés en el Sistema Neurológico	<u>3852</u>
Tabla 15 Síntomas de estrés en el Sistema Cardiovascular.....	<u>3852</u>
Tabla 16 Síntomas de estrés en el Sistema Cardiovascular Osteomuscular.....	<u>3953</u>
Tabla 17 Trabajadores con síntomas de estrés	<u>4054</u>

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Estresores laborales – Automotriz Multiservicios	<u>3544</u>
Gráfico 2 Síntomas de estrés en Población de estudio.	<u>3650</u>
Gráfico 3 Sintomatología de estrés en los diferentes sistemas biológicos.	<u>4151</u>

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Las formas de trabajo en las empresas han tenido un cambio positivo en los últimos años debido a la revolución industrial en máquinas, equipos y herramientas; los trabajadores por su parte se han formado, capacitado, desarrollado habilidades y destrezas para realizar sus tareas, estos cambios en el trabajo, permiten romper el paradigma tradicional de considerar al trabajador como una máquina que no tiene exigencias ni necesidades; hoy en día las organizaciones se preocupan por su Talento Humano, pero hace falta implementar acciones que mejoren la calidad de vida de los trabajadores.

En efecto, los factores psicosociales tienen estrecha relación con el beneficio, la interacción laboral, incluyendo las respectivas condiciones laborales, las capacidades, cultura, acoplando las diversas expectativas, perspectivas y experiencias que pueden incidir en el estado de los colaboradores y consecuentemente en la productividad (OIT ,1986).

Es importante señalar, que en el entorno laboral debe existir un equilibrio entre las tareas encomendadas al trabajador y las respectivas capacidades que mantiene el mismo, para que genere un aspecto motivador y consecuentemente un bienestar psicológico; sin embargo, la existencia de múltiples divergencias entre la tarea, las habilidades, destrezas y conocimiento que posea el colaborador para llevarla a cabo, realidad que produce una presencia de estrés

En lo referente a los riesgos psicosociales, se puede decir que éstos se presentan por los excesivos niveles de responsabilidad, concentración, sobrecarga laboral, largos turnos laborales; y con ello deteriorar tanto la salud, a nivel emocional, físico, psicológico y rendimiento productivo. (Sánchez, 2006, p. 42).

Del mismo modo, se puede deducir que el estrés emerge por las diversas demandas que recibe el colaborador, donde el mismo debe una respuesta sobre la marcha acoplando varios recursos (conocimientos, habilidades y destrezas); y por estos factores se disgrega un nivel afrontamiento, y producto de ello, se produce varios tipos de reacciones, utilización de recursos y así originarse desajustes fisiológicos.

El estrés se lo define como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con los factores de riesgo psicosocial, ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud (Alcívar, 2010).

En otro contexto la OIT (2016) señala que:

El estrés laboral se caracteriza como la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias; condicionada por factores en la organización y las relaciones de trabajo (p. 58).

Según la (NIOSH, 2014) El estrés laboral son las respuestas físicas y emocionales dañinas, que ocurren cuando los requisitos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos, o necesidades del trabajador, el cual puede conducir a problemas de salud.

Entre los principales estresores labores, se encuentran: la falta de control sobre la tarea, sobrecarga de trabajo mental y física, condiciones laborales inadecuadas, estilos de supervisión inadecuados, malas relaciones laborales, ambigüedad y conflicto de roles, inadecuada participación para sugerir u opinar en aspectos de su puesto de trabajo, falta de incentivos y escaso desarrollo profesional, entre otros.

Alulema Cabrera y Orbe Reyes (2015) manifiestan que “los horarios rotativos provocan en los trabajadores cansancio emocional, ausentismo y ciertas sintomatologías en la salud; pero los horarios rotativos irregulares presentan en los trabajadores altos niveles de estrés relacionados con la generación excesiva de ansiedad y depresión” (p. 62).

En otras palabras, el cumulo de ansiedad, depresión, ira, coraje, produce nivel de estrés, lo cual, en el campo laboral, se convierte en un obstáculo que inmoviliza en ciertos aspectos en el talento humano, realidad que repercute de manera negativa a nivel personal, productivo, económico y social dentro de la organización; de manera que este fenómeno produce cuantiosas pérdidas, y a su vez, incrementará el ausentismo, incidentes, bajo desempeño laboral que afecta considerablemente a la empresa.

Hoy en día podemos observar que el estrés laboral es uno de los grandes problemas que se presentan en la sociedad y toma mucha importancia en las organizaciones por la frecuencia en la que se está manifestando, sus consecuencias y efectos que ocasiona en los individuos en el ámbito laboral es alarmante.

Planteamiento del problema

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador, repercutiendo en la productividad, relaciones interpersonales, atención a los clientes entre otros.

En el Taller Automotriz Multiservicios de la ciudad de Esmeraldas, se conversó con los técnicos mecánicos y manifiestan estar expuestos a conductas entre compañeros de irrespeto, agresividad, trato inadecuado, gritos y amenazas, eventualmente se presentan estas conductas por parte de los clientes. De igual forma se presentan entre los trabajadores inconvenientes por el trabajo asignado, dificultades para trabajar en equipo y con el jefe del área. Finalmente, los trabajadores presentan síntomas como: dolor de cabeza, diarreas, problemas para dormir, irritabilidad y cansancio; todas estas sintomatologías repercuten en el desarrollo de las actividades del taller.

La presente investigación evalúa los estresores laborales presentes en las actividades de trabajo y establece la relación de las diversas sintomatologías que se produce en los trabajadores por el nivel de estrés, con ello se pretende identificar las causas que lo

provocan y proponer recomendaciones en favor de la salud de los trabajadores y mejora de la productividad de la empresa automotriz. El trabajo de investigación es inédito, por primera vez se realiza una evaluación de estrés laboral en los trabajadores, cuenta con el apoyo y autorización del dueño de la empresa automotriz.

De lo mencionado anteriormente, se formula el siguiente problema de investigación: ¿Los trabajadores de la empresa automotriz Multiservicios de la Ciudad de Esmeraldas están expuestos a niveles de estrés laboral que repercuten en su salud?

Justificación

Este trabajo investigativo mantiene una importancia por cuanto se enfocó en conocer los diversos estresores laborales, y por lo tanto tiene relación con el estado de salud de los colaboradores, y a su vez, destacar que los trabajadores mantiene una estancia sostenida en el campo laboral, donde se sugiere que se desarrolle un adecuado clima laboral, con un sistema de inter relaciones y la confianza; en este contexto, se puede deducir que la empresa automotriz, Multiservicios, ubicada en la ciudad de Esmeraldas, carece planes de contingencia que involucre la prevención de riesgos laborales en cada una de las áreas o secciones de trabajo, con la finalidad de implementar los correctivos necesarios para elevar el nivel de desempeño laboral acorde a los objetivos de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el nivel de estrés laboral en la empresa automotriz Multiservicios de la ciudad de Esmeraldas y su impacto en la salud de los trabajadores

Objetivos Específicos

- Identificar los estresores laborales que generan estrés en los trabajadores del taller.

- Analizar los síntomas relacionados con el estrés laboral en los trabajadores de la empresa automotriz Multiservicios.
- Relacionar el impacto del estrés laboral en la salud de los trabajadores de empresa automotriz Multiservicios.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación teórico – conceptual.

1.1.1. Estrés laboral

El estrés es un problema que se presenta en los individuos cuando se enfrentan a presiones internas o externas, afecta en el mediano o largo plazo al bienestar físico y mental perjudicando gradualmente la salud humana (Del Hoyo, 2016, p 30).

El estrés laboral surge cuando el individuo está inconforme de su entorno de trabajo, tiene excesiva carga laboral la cual sobrepasa sus capacidades y conocimientos, o existen conflictos con otros trabajadores de la organización (Stavroula et al., 2016, p48). esto ocasiona una menor productividad por los efectos que el estrés causa a la salud, reduciendo también el desempeño de la empresa a la vista de la competencia (Tejedor & Mangas, 2016, p. 82).

Es necesario destacar que los autores Lazarus y Folkman (1986) señalan que el estrés laboral tiene relación con el individuo y su entorno en el que se encuentra, y se origina cuando existe excesiva demanda que sobrepasa a los recursos que posee el individuo para afrontarlo.

Por ello, en estas circunstancias pueden existir apreciaciones desfavorables en el individuo y por lo tanto, se desvirtuó un caso de éxito, generando niveles de estrés, con un conjunto de situaciones emocionales que alteran el comportamiento en el trayecto del afrontamiento.

Por tal motivo, el estrés laboral se enmarca en un compendio de alteraciones físicas, emocionales, intelectuales, y el comportamiento mismo, y a su vez, situaciones adversas que se experimentan dentro del entorno laboral. (ISTAS, 2002, p. 102).

Laredo (2006) describe que el estrés laboral es como riesgo emergente dentro de las organizaciones, con una gran repercusión para la salud de los trabajadores. El estrés laboral genera en los profesionales, trastornos musculo-esqueléticos, problemas cardiovasculares y enfermedades mentales (p. 61). Razón por la cual es importante considerar en los puestos de trabajo, a sobrecarga y subcarga de trabajo, el diseño de los puestos y sistemas de trabajo, la estructura de la organización, las relaciones interpersonales y el estilo de dirección (Knardahl, 2000, p. 67).

Lazarus y Folkman (1986), manifiestan que el estrés laboral se produce cuando la persona considera que las demandas laborales superan o exceden sus recursos de adaptación a esa situación. En consecuencia, el estrés laboral hace referencia a un proceso de interacción complejo determinado por las características del trabajador y del ambiente laboral

1.1.2. Tipos de estresores laborales

Es evidente que las características específicas de los individuos pueden producir divergencias en su adaptación en el campo laboral, y frente a ello la empresa posee una responsabilidad, con la cual se establezcan condiciones que beneficien a los trabajadores con ello minimice los niveles de riesgos, excluyendo las diversas estrategias que aplican los colaboradores.

De acuerdo a Gironza (2016) explica que: entre los factores de la organización que pueden generar estrés se mencionan: el horario y jornada de trabajo, tiempo de descanso inadecuado, relaciones interpersonales conflictivas, sentirse observado-criticado por los compañeros, dificultad de comunicación, escasas posibilidades de promoción, falta de autoridad, poco nivel de autonomía, entre otras (p. 67). A continuación se describen las más relevantes.

Jornada de trabajo excesivo: cuando el horario de trabajo se extiende más allá de lo habitual, varias veces a la semana, provoca en los trabajadores un desgaste físico y mental, que impide al trabajador hacer frente ante situaciones estresantes,

repercutiendo en falta de atención en las actividades, desencadenando en posibles accidentes de trabajo (Gironza, 2016, p. 58)

Relaciones interpersonales conflictivas: En este marco, las relaciones nocivas o tóxicas pueden originar la presencia de estrés, debido a las constantes diferencias, discusiones y/o mal interpretaciones entre los obreros, no obstante, se sugiere establecer un sistema de comunicación adecuada, ejerciendo un apoyo social, entre compañeros de trabajo y patrono, lo cual sirva para mitigar los efectos nocivos y que producen estrés laboral incidiendo la salud de los trabajadores. (Gironza, 2016, p. 58)

Escasa posibilidades de promoción y desarrollo profesional: las aspiraciones de crecimiento dentro de la empresa que aspiran los trabajadores, puede convertirse en un estresor laboral, cuando se sienten estancados en su desarrollo profesional y por la falta de valoración de méritos, generando una profunda frustración lo que provoca la aparición del estrés (Gironza, 2016, p. 58)

El rol organizacional: Este se caracteriza por la limitada ausencia de influencia a otros individuos, incluyendo conflictos, creencias limitantes de las personas y también de la organización, en donde se evidencia importante deficiencia en la delegación, calidad, con elevado niveles de riesgos, eminentes temores por las múltiples consecuencias que el trabajador padece en el escenario laboral. (Valle, 2017, p. 65).

El clima y la cultura organizacional: por su parte, el clima organizacional se enfoca en distintos aspectos que guardan debilidades, en el sistema de comunicación, capacitación a los colaboradores, rotación, distribución de talento humano, incongruente en el sistema de información; agregando que el personal es afectado por sesgos discriminatorios, tareas aburridas o complejas a sus capacidades, mostrando un bajo nivel de responsabilidad, eficiencia y de productividad. (Valle, 2017, p. 65).

El conflicto familia-trabajo: En relación a este acápite se debe enfatizar que esto se origina por diversos factores que alienan el entorno de los colaboradores, al tener que ejecutar labores productivas en el hogar, desinterés con su pareja y familia, excesiva carga laboral que afecta considerablemente su vida, actitud indiferente en la parte

social; sobre todo limitado apoyo de superiores o compañeros para desarrollar una actividad fuera de la empresa. (Valle, 2017, p. 65).

1.1.3. Fases del estrés laboral

Fase de Alarma, en cuanto a esta etapa se puede mencionar, que distintos factores producen la descarga de adrenalina, de manera encadenada en el sistema nervioso del individuo, y esto permite que el organismo segregue en mayor proporción dicha secreción, ya sea por un corto o largo periodo de tiempo, medidos en segundos.

Con base a esta realidad, el individuo va a experimentar un incremento sostenido en el ritmo cardiaco y la oxigenación pulmonar, aumento de la glucosa (azúcar en la sangre), denotando que estas reacciones elevan la presión, tejidos con mayor distribución sanguínea, estableciendo alteraciones en el metabolismo, fortaleciendo la coagulación de la sangre, y a su vez, la velocidad mental. (Valle, 2017).

Fase de Resistencia, Por otro lado, en esta etapa la alarma culmina con mayor rapidez, por el metabolismo del ser humano, no está preparado para mantener el efecto de esta situación, más allá del tiempo establecido (en segundos); sin embargo, estos recursos en la fase inicial con la presencia de la alarma, se mantendrá vigente una dependencia de incentivo externo y por ende el organismo cambia de estrategia.

El individuo responde de manera más larga, ya que en ese preciso momento no tiene una solución aparentemente efectiva para ponerla en práctica, donde se obliga a tomar más tiempo del normal, por un lapso más extenso. (Valle, 2017).

Fase de Agotamiento, es conveniente enfatizar que en la etapa agotamiento se refleja ausencia de energía, fatiga, desgaste físico, psicológico y emocional en el individuo y prueba de ello se mostrará señales que encause a la persona a descansar para reconstituir la energía y continuar con la vida cotidiana. En caso contrario de no reposar en el tiempo adecuado, se evidenciará en la afectación a diversos tejidos musculares. (Valle, 2017).

1.1.4. Tipos de estrés

Cada persona puede responder de diferente manera al estrés en base a eso podemos clasificarlos según el grado de intensidad y tiempo de efecto (Davis1987):

Estrés temporal, se caracteriza por ser el más común de todos los tipos de estrés, se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar, por el resultado de factores que impresionan al ser humano; algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo.

Estrés permanente, se caracteriza por imbuir el individuo en extremadas situaciones estresantes, dentro de su cotidianidad, ocasionando múltiples preocupaciones de diversa índole, afectando su desenvolvimiento a nivel familiar, laboral y social, lo cual puede provocar decaimiento en su salud, en especial inducir al cáncer, produciendo afectación personal.

Estrés ligero: este tipo de estrés eventualmente puede provocar daños severos en el individuo, a nivel fisiológico, psicológico, y así se evidencia que su superación es muy fácil

Estrés grave, de otro modo, este tipo de estrés si repercute seriamente en la salud de la persona, afectando daños psicológicos, físicos, y esto se debe por los efectos que producen los estresores laborales en el colaborador.

Distrés, es conveniente recalcar que este tipo de estrés lo adquiera el individuo que está sobrecargado de presiones y carga laboral que excede más de lo normal, alterando la parte fisiológica, y de manera ocasiona hiperactividad, debilitamiento muscular, padeciendo otros tipos de enfermedades, deteriorando su estado de salud

En consecuencia, el individuo puede padecer afectaciones cardíacas debido a impactos desfavorables como las malas noticias, sucesos negativos, o factores adversos que

puedan producir ansiedad, depresión y/o angustia, minando la tranquilidad del individuo.

Euestrés, se llama así al estrés positivo, es un constructo psicológico de tipo adaptativo que permite animar a enfrentarnos a los problemas, y esto se genera cuando una persona suele salir de la zona de confort y de seguridad y se enrumba a enfrentar nuevos desafíos y aprende de ellos. En este sentido, el euestrés puede resultar muy útil en ámbito laboral, al ser un excelente agente motivador, que nos permite plantar cara a cualquier tipo de cambio o reto de una forma proactiva y prepositiva; cabe indicar que esto aparece cuando el individuo cree que las consecuencias de una determinada situación serán favorables para él. Este tipo de estrés positivo permite motivarnos y con ello impulsa a reaccionar, y está asociado a la producción de dopamina, es decir, con la hormona de la felicidad, de esta manera, anima a encontrar una resolución directa a cada problema. Existen algunas ventajas de mantener el euestrés en nuestras vidas.

Como se ha dicho, existe rapidez de reflejo, y a través de ello enfatizamos una alerta para resolver las situaciones más eficientemente; además, energía y salud, con la cual se canaliza los diversos ejercicios físicos que benefician a la salud e integridad de la persona; inclusive, en la proactividad, para que el individuo fortalezca su actitud y sea más proactivos en su comportamiento; aportando con mucha creatividad en los colaboradores para resolver distintas situaciones o dificultades. Lo que, es más, elevar la productividad, para conseguir las metas y objetivos de la organización y a su vez, la estabilidad emocional dentro de la jornada laboral.

En este contexto, para que los empleados estén satisfechos y sean más productivos, se necesita experimentar una cantidad adecuada de euestrés en su día a día; para lo cual es importante generar en el desempeño laboral: aprender a colocar objetivos que sean desafiantes pero alcanzables, relativizar la importancia de los problemas, para que los empleados se centren en cómo resolverlos y no en cómo les están afectando; de igual forma se debe incorporar actividades para la relajación física y fomentar los hábitos saludables, brindando estímulos para combatir el aburrimiento laboral, aumentando así el compromiso entre empleados y la empresa.

1.1.5. Consecuencias del estrés laboral

Según Robbins (2005) menciona que el estrés se manifiesta de varias maneras: por ejemplo, un individuo al experimentar niveles altos de estrés puede presentar hipertensión arterial, úlceras, irritabilidad, dificultades para tomar decisiones rutinarias, pérdida de apetito, proclividad a los accidentes, entre otros. Estos aspectos se resumen en tres categorías, síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales, tales como: acidez o ardor en el estómago, dolores abdominales, entre otros.

Consecuencias en el trabajador.

La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción.

De acuerdo con los síntomas de ansiedad, se puede enunciar varios tipos, como el **cognitivo – subjetivo**, el cual es provocado por la inseguridad, temores, pensamientos adversos sobre si mismos y de otras personas, desconfianza, marcado descontrol, deficiencia para pensar, analizar, crear y organizar ideas productivas. Por otro lado, se presenta en el **ámbito fisiológico**, reflejado alteraciones en la respiración, malestares estomacales, contracciones musculares, mareos, vómitos, dolores de cabeza, acidez gástricas y temblor. Y como resultado **del nivel observable**, se evidencia diversos aspectos nocivos, como el mal hábito de comer en exceso o dieta desbalanceada, fumar , rascarse repetitivamente llorar, quedarse impávido, mostrarse impaciente, entre otros. (Cano, 2002)

Consecuencias para la Organización

En igual forma, el estrés produce diversas consecuencias como ausentismo, alto nivel de accidentabilidad, presencia de enfermedades en los trabajadores, y a su vez, esto ocasionan desperdicio de materia prima, averías en equipos y máquinas, y en otro sentido, los costos ocultos, evidenciado en las inadecuadas relaciones, escasa

creatividad, deplorable rendimiento laboral, limitada productividad; todos estos costos representan pérdidas significativas para la organización. (Jijón, 2018, p. 94).

Asimismo, se puede señalar la existencia de escasa cooperación, limitada productividad, sucesivos cambios de puestos laborales, excesiva supervisión laboral, marcada situación de conflictos, elevados índice de accidentes, y diversas reacciones fisiológicas que presagian distintas enfermedades producto del nivel de estrés. (Rodríguez, 2015, p. 106)

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. (Muentes, 2016, p. 58)

1.1.6 Métodos para evaluar el estrés laboral

1.1.6.1 Método NTP 574

Cabe considerar que este método de evaluación de estrés laboral está orientado a detallar los inconvenientes que originan el nivel de estrés dentro de un conglomerado humano, y que a su vez, se enfoca en recabar información sobre diversos ámbitos que tienen relación con las causas del estrés. (Fernández, 2015)

Mediante esta prueba se intenta obtener información acerca de qué aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo son fuentes de estrés y en qué medida lo son. Esta prueba no valora el grado ni la frecuencia en que se dan estas situaciones, es decir, no intenta valorar una situación "objetiva" sino que tiene en cuenta la importancia subjetiva de ciertos aspectos, que se pueden dar en el trabajo, como fuentes de estrés

La metodología permite identificar y valorar qué situaciones son las más estresantes para un grupo concreto y poder establecer comparaciones entre grupos, además lo constituye la posible asociación de distintas fuentes de estrés con otros parámetros, determinado estresor puede estar más ligado a la situación laboral

1.1.6.2 Cuestionario de estrés laboral de OIT-OMS

En lo esencial, el cuestionario OIT-OMS evalúa distintos estresores a nivel empresarial de forma colectiva y personal en los colaboradores; este test permite buscar respuestas sobre el nivel de estrés que padecen los trabajadores, ejerciendo un análisis profundo y específico, el cual fue implantado en 1989 por Matersson e Ivancevich.

El test OIT-OMS posee 25 elementos relacionado entre sí, tales como: respaldo del grupo, falta de cohesión. Influencia del líder, tecnología, territorio organizacional, estructura organizacional y clima organizacional

Este cuestionario fue validado con un grupo de colaboradores perteneciente a un sector productivo, en donde su beneficio radica en pronosticar muchos riesgos psicosociales, en donde cada ítem posee siete alternativas como respuestas con una escala de LIKER, para constatar si existen niveles de estrés.

1.1.6.3 Cuestionario de formas de afrontamiento

Acerca del test de formas de afrontamiento, se puede denotar la valiosa utilidad para analizar y evaluar el estrés en una población determinada, esta herramienta está conformada por 38 ítems sobre las distintas maneras para enfrentar una situación beligerante; con esta herramienta permite medir como las personas pueden enfrentarse a factores estresantes, su manera de pensar, las acciones, actitudes y comportamiento en un escenario problémico. (Berger, 2014)

En otras palabras, el cuestionario busca detallar las múltiples maneras de afrontar una situación adversa, y entre ello, la represión, la autculpa, pensamiento positivo, búsqueda de soluciones, registros de ventajas, represión, resignación y religiosidad.

1.1.3 Técnicas de ayuda para el estrés laboral

1.1.3.1 Técnicas de relajación

En lo referente a esta técnica, permite relajar para disminuir el nivel de estrés o preocupación, investigando la fuente para su activación, emergiendo un síntoma biológico, que converge en un aspecto de amenaza, en determinadas circunstancias como, elevación cardiaca, incremento de respiración, aspectos que evoca al cazado histórico, que debía enfrentar diversos peligros ante animales feroces.

No obstante, existen dificultades en el trayecto de la vida, que no estiman la inclusión de luchar físicamente ante estos inconvenientes literales, por cuanto provocan estrés a nivel personal; y a su vez, esta afectación de estrés incide a nivel fisiológico (Mutual, 2015).

De esta manera, la activación biológica que produce sangre nociva para el metabolismo de la persona, y que pueden reducir con ejercitaciones físicas, y si la circunstancia prosigue provocará en desequilibrio de su salud.

Así pues, esta técnica de relajación está orientado al individuo para que pueda controlar el nivel de estrés, mediante la utilización de estrategias que permitan modificar la funciones musculares, aspectos fisiológicos con sensaciones de peso; manteniendo rutina de ejercicios para relajar cuello, mejillas, facial, paladar, nariz, hombros, boca, lengua; inclusive, relajamiento de nuca, manos, muñeca, brazos, antebrazos, piernas, muslos, pies, espalda, tórax, abdomen, sección lumbar y rodillas, enfatizando que debe existir una relajación integral, para reducir el estrés.

1.1.3.2 Técnicas de respiración

Mantener un control correcto de la respiración es una de las estrategias más sencillas y potentes para hacer frente a una respuesta de estrés. uno de los síntomas del estrés es la

hiperventilación: respiración rápida, acelerada y superficial que contribuye a aumentar los niveles de estrés.

Cabe decir que también el ritmo de vida actual favorece una respiración incompleta, no utilizando toda la capacidad pulmonar, lo que afectará a la circulación sanguínea, los músculos y otros órganos de nuestro cuerpo. Generalmente al inspirar solemos concentrar el aire en la parte superior de los pulmones resultando una respiración insuficiente y consumiendo además más energía, si respiramos con el diafragma se dejará más espacio a la caja torácica y a los pulmones para que se expandan, con lo que se consigue una respiración más completa y pausada (Fidalgo y Pérez, 2014).

Una prueba sencilla y rápida para saber si nuestra respiración es diafragmática, consiste en ponerse de pie y colocar una mano sobre el pecho y otra sobre el estómago. Durante un minuto, respire con normalidad. Observe sus manos, si es la mano que está sobre el estómago, está realizando una respiración diafragmática.

1.1.3.3 Técnicas cognitivas

El fenómeno del estrés no se resume únicamente en el hecho de reaccionar físicamente a una situación adversa. Para sufrir estrés es necesario que la persona evalúe la situación como amenazadora. Las personas estresadas no sólo lo están físicamente sino también psíquicamente, ya que lo que pasa emocionalmente en un individuo se refleja en sus pensamientos y viceversa (Agius, 2014).

En una persona estresada los pensamientos suelen ser negativos y pesimistas, ya sea respecto a uno mismo, a los demás o a la situación, y éstos suelen ser la causa de que el individuo no solucione el conflicto de una forma más positiva.

Por tanto, la persona se ve inmersa en un mundo mental de pensamientos distorsionados que no le dejan valorar la realidad con claridad y tomar el mejor camino para su solución. una de las mejores formas de afrontarlo es tomar conciencia de estos errores de pensamiento.

1.1.3.4 Técnicas de gestión del tiempo

A menudo cuando una persona sufre estrés se la oye quejarse de que le falta tiempo para realizar todas las tareas. Paradójicamente, cuando se trata de ganar tiempo los nervios acaban causando su pérdida, una correcta gestión del tiempo es indispensable en el desempeño de un trabajo y exige ser realista en el número de tareas a hacer y en su complejidad: el día tiene 24 horas y permite una eficiente relación entre el esfuerzo realizado, el tiempo invertido y el resultado obtenido. Trabajar mejor y en menos tiempo

Fundamentalmente es uno mismo el que gestiona inadecuadamente el tiempo disponible. Esto es debido a que no se definen los objetivos ni las actividades a realizar para llegar a éstos; no se establece un orden de prioridades entre las actividades según estos objetivos; no se calcula el tiempo a dedicar a cada actividad y los tiempos de ocio, descanso e imprevistos (Dunham, 2013).

Por ello esta técnica consiste en planificar todas las actividades a realizar el día siguiente, tanto las de trabajo, como las de ocio y los descansos, organizarlas según su prioridad. para ello se debe establecer unos horarios concretos para realizarlas.

1.2 Antecedentes

Para la estructuración del presente trabajo académico, se investigó diversos estudios previos afines, tal como se demuestra a continuación:

Muñoz (2019) desarrolló un estudio con la finalidad de evaluar los niveles de estrés y las repercusiones en la salud del personal del Centro de Salud B Quinindé -Esmeraldas, su metodología investigativa se caracterizó por ser cuantitativo, mantuvo la inclusión de métodos descriptivos y explorativo. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y la escala sintomática de estrés laboral ESE-SEPPO ARO. En esta investigación se determinó que los estresores laborales con mayor frecuencia corresponden a: “clima organizacional”, “influencia del líder” y la “estructura organizacional”, el resultado promedio general que se obtuvo en el estudio

corresponde a 83.19 puntos, estableciendo que existe un bajo nivel de estrés en el personal del Centro de salud B Quinindé-Esmeraldas. Además, se aplicó la Escala Sintomática de Estrés Seppo Aro, en donde varios colaboradores padecen síntomas de estrés, priorizando deseo de orinar, dificultad para dormir durante la noche, fatiga, mareos, vómitos, pesadillas, carencia de apetito sexual, acidez estomacal, falta de energía y depresión.

Durán (2020) realizó un estudio investigativo con la finalidad de evaluar el estrés laboral en la empresa W.P.S. S.A. mediante la aplicación de instrumentos técnicos para determinar la salud integral de los trabajadores. Además, el paradigma investigativo se caracterizó por ser cuantitativo con enfoque descriptivo, con el objetivo de especificar los grados de incidencia que produce el estrés y los síntomas a consecuencia del estrés. Se hallaron diversos resultados: La estimación de riesgo aplicando el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, evidenció que el 17,65% de los trabajadores presentaron un bajo nivel de estrés laboral, el 47,06%, nivel intermedio de estrés y el 29,41% presentaba alto nivel de estrés. Los estresores laborales con mayor puntuación correspondían a: Clima Organizacional, estructura de la organización, Influencia del líder y Falta de cohesión. De los 17 trabajadores evaluados en la empresa W.P.S. S.A., 7 poseen síntomas de estrés, 2 tendencia al estrés y 8 con afectaciones por estrés.

Vélez (2018) ejecutó un trabajo académico con la finalidad de analizar los niveles de estrés en los colaboradores administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. Su diseño metodológico se caracterizó como cuantitativo, acoplado varios instrumentos de recopilación de datos e información, y de esta manera se utilizó el instrumento de la OIT-OMS; cabe indicar que este estudio se trabajó con una muestra de 284 ciudadanos y aplicando la formula estadísticas 163 funcionarios. Con esto se ejecutó las respectivas encuestas a los involucrados y luego del análisis realizado a cada una de las preguntas contestadas por los empleados, concluyeron que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, presentan alto nivel de estrés, con una puntuación ascendente a 153.05 puntos en la sumatoria de los 7 estresores laborales, los cuales, según la metodología, la escala corresponde a un alto nivel de estrés.

Borja, López y Lalama (2010) desarrollaron el trabajo investigativo con el propósito de medir la incidencia que mantienen los diversos factores estresores laboral y su afectación de cada uno de ellos en el personal del Ministerio de Justicia. Para el desarrollo de este trabajo académico se aplicó una investigación descriptiva y cuantitativa correlacional. Se utilizó el cuestionario de evaluación de estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados encontrados fueron: En el caso de las mujeres, se identificó los siguientes factores de estrés más relevantes: Influencia del Líder con un 76%, Respaldo del Grupo 70%, Falta de Cohesión 69% y Clima Organizacional 67%, a diferencia de los estresores laborales identificados en los hombres: Clima Organizacional con el 58%, Falta de Cohesión 50%, Influencia del líder 45% y Respaldo del grupo 44%. Concluyendo que los estresores laborales causan más estrés en el género femenino que en el masculino.

Barraza (2009) desarrolló un estudio con la pretensión de determinar la prevalencia e intensidad del Síndrome de Burnout en los médicos internos, el estado de salud mental que mantienen los médicos internos y la relación con características personales y generales. En la metodología utilizada fue cuantitativa y la población consideradas estuvo constituida por médicos internos en una Institución de Seguridad Social de la Cd. De Tepic, Nayarit. El enfoque metodológico fue de tipo transversal, descriptivo. Se aplicó a todos aquellos internos que voluntariamente aceptaran participar. Los instrumentos de evaluación fueron: cuestionario de datos generales, escala de MBI versión corta y Cuestionario de salud general de Goldberg-GHQ28. Los resultados encontrados fueron: Un 28% de los internos padecen probable trastorno mental y respecto al Burnout, en Agotamiento Emocional (EE) un 56% nivel alto y con nivel medio un 40%, mientras que para Baja Realización Personal (PA) un 20% obtuvo nivel alto y nivel medio un 28% con sentimiento de baja realización personal, mientras que para Despersonalización (D), un 28% manifestó un nivel alto y un 36% nivel medio.

1.3. Fundamentación Legal

Para el desarrollo del presente trabajo, se investigó la normativa legal en Seguridad y Salud en el Trabajo más relevante relacionada al tema.

Constitución de la República del Ecuador.

Con base en lo determinado en la Constitución de la República del Ecuador (2008), el Art. 14, en el cual se enuncia el derecho a un ambiente sano, para fortalecer el buen vivir, contemplando la normativa suprema en su Art. 32, con el cual se avala el derecho a la salud a los ciudadanos, haciendo cumplir este derecho a todas las entidades inmersas en el campo de la salud, aplicando políticas públicas, como eje principal para desarrollarse como país.

Código de Trabajo Ecuador actualizado 2020.

En relación al texto legal laboral, se consideró el Art. 410, el cual refleja los patronos están obligados a brindar las seguridades, para que los colaboradores se encuentren excluidos de peligro o amenaza durante la jornada laboral; de igual manera los trabajadores deben obedecer las disposiciones de las diversas leyes, normativas y reglamentos socializadas por el patrono; asimismo, el Art. 428, enuncia que la entidad rectora a nivel laboral, emitir reglamentos que permitir prevenir múltiples riesgos laborales que se producen en el entorno productivo. Orientándose su cumplimiento a laboratorios, empresas, talleres, fabricas, con la finalidad de equilibrar la seguridad y salud.

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decisión 584)

Capítulo III. Gestión de la seguridad y salud en los centros de trabajo – obligaciones de los empleadores.

En cuanto a la gestión de la seguridad y salud, el Art. 11 estipula que en toda empresa se debe procurar reducir los riesgos laborales y para ello se debe implementar un sistema de prevención en el entorno laboral, exigiéndose una responsabilidad social

En efecto, el Art. 12 exhorta a los patronos a implantar medidas que permitan prevenir la salud y garantizar el bienestar de los colaboradores y consecuentemente para que se incremente la productividad.

Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Resolución 957)

Desde otra perspectiva, en base al Reglamento del Instrumento Andino, se contempló el Art. 1 el cual hace vinculación al Art. 9 que enmarca la Decisión 584, el cual desarrolla elabora la gestión de seguridad y salud, y con ello se pueda identificar, analizar, evaluar y controlar los distintos factores de riesgos y a esto se agrega el seguimiento periódico a esta labor.

Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del medio Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393-) 17 noviembre de 1986.

Por otra parte, el Decreto Ejecutivo 2393, en su Art. 11, los empleadores deben aplicar los sistemas de prevención para preservar la seguridad y bienestar de trabajadores en el entorno laboral. Exigiéndoles a los responsables del departamento de seguridad y directivos, entregar vestimenta, equipos de protección: ejerciendo controles médicos, y sobre todo aquellos que padecen malestares, dolores físicos o mantenga situaciones de excesivas demandas psicofísicas en el ambito laboral. (IESS, 2010, p. 57).

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (Resolución C.D. 513).

Art. 51.- De la prevención de Riesgos. - El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al asegurado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo.

En consecuencia, el Art. 51 del Reglamento del Seguro General, el cual expresa que se debe asegurar la salud de trabajador por medio del patrono aplicando sistemas de prevención de riesgos laborales; asimismo el Art. 55 evoca que todas las empresas deben implementar programas de prevención de riesgos laborales, exigiendo el cumplimiento de las normas legales o reglamentarias, ejecutando diversas técnicas, que permitan identificar, analizar, evaluar y control los distintos factores de riesgos, ejerciendo un control y vigilancia ambiental y de la salud para precautelar la integridad de los trabajadores.

Acuerdo Ministerial 082-2017 Normativa para erradicar la discriminación laboral.

De otro modo, el Art. 9 del Acuerdo Ministerial 082-2017, se enuncia la prevención de los riesgos psicosociales, exigiendo a las organizaciones públicas y privadas que mantengan 10 colaboradores en su nómina, debe ejecutar un sistema de prevención integral, en el cual se fomente la no discriminación y se fortalezca la igualdad de oportunidades laborales; mismo que debe llevarse a cabo cada periodo fiscal y se reporta ante el Ministerio de Trabajo.

Por el contrario, el Art. 10 determina que aquellas que no cumplan con lo establecido en el Art. 9 se harán merecedora de sanciones, multas pecuniarias, clausuras, suspensión de actividades, como lo establece los art. 435 del Código de Trabajo, y a esto se puede agregar que los servidores públicos que no acaten estas disposiciones serán sancionados como los estipula el régimen disciplinarios que contempla la LOSEP y su reglamento. (Codigo de Trabajo, 2017, p. 68).

CAPÍTULO 2

METODOLOGIA

2.1. Tipo de estudio

Según la naturaleza de la información y el tipo de investigación se utilizó un enfoque cuantitativo correlacional de acuerdo con el objetivo de estudio, ya que tiene como propósito determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo que generan estrés laboral y las escalas sintomáticas del estrés en la salud de los trabajadores.

El trabajo investigativo se caracterizó por ser un estudio no experimental correlacional, al estudiar las variables de estresores laborales y afectación en la salud con una ubicación transeccional o transversal porque se analizaron los puestos de trabajo del personal técnico de la Mecánica Automotriz Multiservicios de la ciudad de Esmeraldas, en un solo momento, en un tiempo único con la finalidad de conocer todas las actividades que realizan, identificando los principales factores que producen estrés laboral y los probables síntomas psicológicos, intelectual y físico a los que están expuestos.

El presente estudio mantuvo un diseño cualitativo en el cual se reflejó las diversas experiencias investigativas, mediante una sistematización coherente, descriptiva y analítica sobre los factores que producen estrés laboral y así mismo, los escenarios que afectan al individuo a nivel laboral, social y familiar que padecen los trabajadores.

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Las variables estresores laborales y síntomas del estrés utilizaron en la evaluación se detallan en la Tabla 1.

Tabla 1 Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
ESTRESORES LABORALES	“Los estresores laborales hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y su organización que pueden ser desencadenantes del estrés laboral(INSST) 2000 ”	“Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” Cuestionario conformado por 25 ítems.	Estresor Laboral: Clima Organizacional	Preguntas: 1. La gente no comprende la misión y metas de la organización? 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida? 11. Las políticas de la gerencia impiden el buen desempeño? 20. La organización carece de dirección y objetivo?
			Estresor Laboral: Estructura Organiacional	2. La forma de rendir informes ante mi jefe me hace sentir presionado. 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo. 24. La cadena de mando no se respeta.
			Estresor Laboral: Territorio Organizacional	1. No tengo competencias de controlar las actividades de mi área de trabajo. 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo. 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
			Estresor Laboral: Tecnología	4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. 14. No existen capacitaciones para el conocimiento técnico. 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.
			Estresor Laboral: Influencia del Líder	5. Mi jefe no da la cara por mí, ante las autoridades. 6. Mi jefe no me respeta. 13. Mi jefe no se preocupa de mi bienestar personal. 17. Mi jefe no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo
			Estresor Laboral: Falta de Cohesión	7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro del centro de salud. 13. Mi jefe no se preocupa de mi bienestar personal. 21. Mi equipo se encuentra desorganizado.

			Estresor Laboral: Respaldo del grupo.	<p>8. No siento respaldo en mi equipo de trabajo.</p> <p>19. Mi equipo no me brinda protección con injustas demandas de trabajo 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.</p>
ESTRÉS LABORAL	<p>“Estrés laboral es la respuesta de las personas ante unas demandas y unas presiones en el trabajo que no corresponden con sus conocimientos y habilidades y que ponen en peligro su capacidad de resistencia” (OMS) 2003</p>	<p>Cuestionario Escala Sintomática de Estrés Seppo Aro</p> <p>Cuestionario conformado por 18 ítems.</p>	Sintomatología de naturaleza psicológica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acidez o ardor en el estómago 2. Pérdida del apetito 3. Deseos de vomitar o vómitos 4. Dolores abdominales 5. Diarreas u orinar frecuentemente 6. Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche 7. Pesadillas 8. Dolores de cabeza 9. Disminución del deseo sexual 10. Mareos 11. Palpitaciones o latidos irregulares del corazón 12. Temblor o sudoración en las manos 13. Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico 14. Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico 15. Falta de energía o depresión 16. Fatiga o debilidad 17. Nerviosismo o ansiedad 18. Irritabilidad o enfurecimiento

Elaborado por: Mao Rosero Samaniego

2.3. Población y muestra.

La población la constituyeron 08 trabajadores de la mecánica automotriz localizada en la ciudadela Esmeraldas. La encuesta se realizó en forma anónima, garantizando la confiabilidad de las respuestas.

Tabla 2 Total de Trabajadores

N°	Colaboradores	Género	Edad
1	Gerente propietario	Masculino	42 años
7	Trabajadores	Masculino	entre 21-65 años

Fuente: nomina empresa Mecánica Automotriz

2.4. Técnicas e instrumentos.

En la investigación se aplicó la técnica del cuestionario, permitiendo conocer los estresores laborales en la Empresa Automotriz Multiservicios y las afectaciones en la salud de los trabajadores a consecuencia del estrés laboral.

El Cuestionario de evaluación de Estrés Laboral de la OIT – OMS.

El cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS, versión español, ha sido validada por algunos estudios (Moreno, 2007; Suarez, 2013). Consta de veinticinco ítems relacionados con 7 estresores laborales: Estructura organizacional, Clima organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Territorio y Cohesión del grupo de trabajo. En cada pregunta del cuestionario se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según una escala de tipo Likert, con las siguientes opciones: Nunca (1), Raras veces (2), Ocasionalmente (3), Algunas veces (4), Frecuentemente (5), Generalmente (6) y Siempre (7). Los resultados finales obtenidos de la evaluación de los estresores laborales, se muestran a continuación: bajo nivel de estrés laboral (<90.2), intermedio nivel de estrés laboral (90.3 – 117,2), moderado nivel de estrés laboral (117.3 – 153.2) y alto nivel de estrés laboral (>153.3)

Cuestionario de Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO.

El segundo cuestionario que se aplicó es la Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO, (ESE) desarrollada por el autor Finlandés Seppo Aro en 1980 validada por algunos estudios (Cole, Grubb, Sauter, Swanson, & Lawless, 1997); (D'Anello, Etana, & Guerra, 2003); (Ortega F, Pio R, Cardemil, & Sade B, 2015), permite identificar síntomas de naturaleza psicósomática como: acidez o ardor en el estómago, pérdida del apetito, deseos de vomitar o vómitos, dolores abdominales, diarreas u orinar frecuentemente, dificultades para quedarse, pesadillas, dolores de cabeza, disminución del deseo sexual, mareos, palpitaciones o latidos irregulares, temblor o sudoración en manos, sudoración excesiva sin haber, falta de aire sin haber realizado, falta de energía o depresión, fatiga o debilidad, nerviosismo o ansiedad, irritabilidad o enfurecimientos.

Las diferentes sintomatologías de la Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO, se clasifica en los siguientes sistemas: Digestivo, Neurológico, Cardiovascular y Osteomuscular.

Tabla 3 Clasificación de sintomatología cuestionario SEPPO ARO

Clasificación sintomatología ESE Seppo Aro.			
Sistema Digestivo	Sistema Neurológico	Sistema Cardiovascular	Sistema Osteomuscular
Acidez ardor en el estomago	Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón	Falta de energía o depresión
Pérdida del apetito	Pesadillas	Temblor o sudoración	Fatiga o Debilidad.
Deseos de vomitar o vómitos	Dolor de cabeza	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico	
Dolores abdominales	Disminución del deseo sexual	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico	
Diarreas u orinar frecuentemente	Mareos		
	Nerviosismo o ansiedad		
	Irritabilidad o enfurecimiento		

Fuente: Metodología Escala Sintomática de estrés.

El cuestionario está compuesto por 18 ítems, representados por síntomas que ponen de manifiesto alteraciones a nivel psicosomático, evidenciadas por los individuos en el último año, frente a su exposición a experiencias de estrés. De igual manera, este cuestionario presenta una escala de tipo Likert, con las siguientes opciones: Raramente o Nunca (0), Algunas veces (1), Frecuentemente (2) y Muy frecuentemente (3). La prueba se califica e interpreta con un criterio cuantitativo sumando los puntos obtenidos en cada ítem. Si el resultado es mayor que 18, estamos en presencia de una persona presumiblemente afectada por el estrés. (Ramón. H.J. 2003,p.107) .

2.5. Análisis de datos

La tabulación del cuestionario de estrés Laboral de la OIT-OMS se ejecutó mediante la matriz excel, ingresando las respuestas de cada pregunta con la opción que haya seleccionado el trabajador, posteriormente al obtener el valor final, se identificó el resultado en cada estresor laboral: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo de equipo.

Para la Escala Sintomática de Estrés Seppo Aro, se empleó la matriz Excel, con la finalidad de tabular las respuestas según las categorías de síntomas en los sistemas: digestivo, neurológico, cardiovascular y osteomuscular.

Los resultados de cada uno de los cuestionarios utilizados, con su respectiva interpretación, se presentan en: tablas y gráficos.

CAPÍTULO 3.

RESULTADOS

3.1. Resultados cuestionario Estrés laboral OIT-OMS

3.1.1. Resultados por Estresores Laborales.

En lo referente al estresor Clima Organizacional Tabla 4, los resultados más relevantes corresponden a las preguntas: 1, frecuentemente no comprenden la misión y metas de la empresa; pregunta 10, el total de colaboradores contestaron que frecuentemente desconocen la estrategia del taller; pregunta 11, los trabajadores consideran que generalmente las políticas de la gerencia impiden el buen desempeño laboral en la empresa Multiservicios. Resultado global del estresor Clima Organizacional 114 puntos, equivalente a presencia de nivel de estrés intermedio en el 51% de los trabajadores.

Tabla 4 Estresor Laboral / Clima Organizacional

	CLIMA ORGANIZACIONAL				RANGO TOTAL
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 20	
RESPUESTA	4	5	3	4	16
TRABAJADORES EVALUADOS	5	5	3	2	15
TALLER AUTOMOTRIZ	5	6	2	3	16
MULTISERVICIOS	2	6	5	1	14
TOTAL	3	6	5	2	4
PORCENTAJE DE TRABAJADORES AFECTADOS CON ESTRÉS LABORAL	2	3	6	2	13
	5	4	6	3	18
	6	4	6	2	18
					114
					51%

Nunca (1) Raras veces (2) Ocasionalmente (3) Algunas veces (4) Frecuentemente (5) Generalmente (6) Siempre (7)

Fuente: Excel Tabulación Cuestionario Estrés laboral OIT-OMS

En el análisis del estresor Estructura Organizacional, Tabla 5, la pregunta 2, frecuentemente la forma de rendimiento de informes ante mi jefe me hace sentir presionado, pregunta 12, frecuentemente no tengo control sobre el trabajo, y pregunta 24, algunas veces no se respeta la cadena de mando, rompiendo el orden jerárquico; constituyen causales de estrés. Resultado global 135 puntos, equivalente a, presencia de nivel de estrés intermedio en el 60% de los trabajadores.

Tabla 5 Estresor Laboral / Estructura Organizacional

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
	PREGUNTA 2	PREGUNTA 12	PREGUNTA 16	PREGUNTA 24	RANGO TOTAL	
RESPUESTA DE LOS TRABAJADORES EVALUADOS	6	3	4	2	15	
	5	6	2	4	17	
	5	6	2	4	17	
	3	5	2	5	15	
TALLER AUTOMOTRIZ MULTISERVICIOS	4	6	5	4	19	
	5	6	2	4	17	
	4	6	2	5	17	
	5	5	2	6	18	
TOTAL					135	
PORCENTAJE DE TRABAJADORES AFECTADOS CON ESTRÉS LABORAL					60%	
Nunca (1)	Raras veces (2)	Ocasionalmente (3)	Algunas veces (4)	Frecuentemente (5)	Generalmente (6)	Siempre (7)

Fuente: Excel Tabulación Cuestionario Estrés laboral OIT-OMS

El estresor Territorio Organizacional, Tabla 6, las respuestas significativas corresponden a: pregunta 3, generalmente no tienen las condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo, por cuanto no disponen de las competencias y facultades para controlar las operaciones, sino que es a través del supervisor del Taller Automotriz; por otro lado, en la interrogante 15, varios de los trabajadores respondieron que frecuentemente no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo, por cuanto todos tienen asignados compromisos laborales que entregar y casi no disponen de tiempo de recuperación o descanso. Obteniendo un valor global de 102 puntos, con el 61%, reflejando un nivel intermedio de estrés experimentado por los técnicos.

Tabla 6 Estresor Laboral / Territorio Organizacional

TERRITORIO ORGANIZACIONAL						
	PREGUNTA 3	PREGUNTA 15	PREGUNTA 22	RANGO TOTAL		
RESPUESTA DE LOS TRABAJADORES EVALUADOS	5	3	5	13		
	6	2	4	12		
	3	5	2	10		
	3	3	3	9		
TALLER AUTOMOTRIZ MULTISERVICIOS	6	6	3	15		
	6	5	3	14		
	6	6	3	15		
	3	5	6	14		
TOTAL				102		
PORCENTAJE DE TRABAJADORES AFECTADOS CON ESTRÉS LABORAL				61%		
Nunca (1)	Raras veces (2)	Ocasionalmente (3)	Algunas veces (4)	Frecuentemente (5)	Generalmente (6)	Siempre (7)

Fuente: Excel Tabulación Cuestionario Estrés laboral OIT-OMS

En el ámbito del estresor Tecnología, Tabla 7, la pregunta 4, frecuentemente el tiempo para llevar a cabo su trabajo es limitado debido a la existencia de poco personal técnico, generando sobrecarga laboral, y la pregunta 25, frecuentemente no cuentan con la tecnología para hacer un trabajo de importancia, lo cual incide en la calidad del trabajo y su eficiencia. Manteniendo un valor global de 95 que equivale a una presencia de nivel de estrés intermedio puntos y con un 57%.

Tabla 7 Estresor Laboral / Tecnología

	TECNOLOGIA			RANGO TOTAL		
	PREGUNTA 4	PREGUNTA 14	PREGUNTA 25			
RESPUESTA DE LOS TRABAJADORES EVALUADOS	2	3	4	9		
TALLER AUTOMOTRIZ MULTISERVICIOS	7	2	5	14		
	3	2	5	10		
	7	4	2	13		
	5	4	2	11		
	6	2	5	13		
	5	6	2	13		
	5	3	4	12		
TOTAL				95		
PORCENTAJE DE TRABAJADORES AFECTADOS CON ESTRÉS LABORAL				57%		
Nunca (1)	Raras veces (2)	Ocasionalmente (3)	Algunas veces (4)	Frecuentemente (5)	Generalmente (6)	Siempre (7)

Fuente: Excel Tabulación Cuestionario Estrés laboral OIT-OMS

En la Tabla 8, resultados de la Influencia del líder, se pudo observar en la pregunta 5, varios de los trabajadores señalaron que generalmente el jefe no defiende a sus colaboradores ante sus clientes, manteniendo una preocupación por reclamos de clientes; en la pregunta 13, respondieron que algunas veces el jefe no se preocupa por el bienestar de su personal y solo se enfoca en la productividad y competitividad. Finalmente, en la pregunta 17, algunos trabajadores indicaron que frecuentemente el jefe no tiene confianza en el desempeño de los trabajadores. Resultado global de 128 puntos, equivalente a, presencia de nivel de estrés intermedio en el 57% de los trabajadores.

Tabla 8 Estresor Laboral / Influencia del Líder

	INFLUENCIA DEL LIDER					
	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	RANGO	
	5	6	13	17	TOTAL	
RESPUESTA DE LOS	2	5	6	3		16
TRABAJADORES	4	3	4	5		16
EVALUADOS	4	3	5	4		16
	6	2	4	5		17
TALLER	5	3	4	2		14
AUTOMOTRIZ	6	2	4	6		18
MULTISERVICIOS	5	3	5	2		15
	6	3	5	2		16
TOTAL						128
PORCENTAJE DE TRABAJADORES AFECTADOS CON ESTRÉS LABORAL						57%
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Fuente: Excel Tabulación Cuestionario Estrés laboral OIT-OMS

En lo concerniente a la Falta de Cohesión, Tabla 9, en la pregunta 7 respondieron que frecuentemente no forman parte del grupo de trabajo, lo que mantiene aislado o marginado al colaborador en jornadas de trabajo importante, en la interrogante 9, varios trabajadores manifestaron que generalmente el equipo de trabajo no disfruta de prestigio dentro del taller automotriz y en la pregunta 21, siempre su equipo de trabajo lo está presionado. resultado global de 146 puntos, equivalente a, presencia de nivel de estrés intermedio en el 65% de los trabajadores.

Tabla 9 Estresor Laboral / Falta de Cohesión

	FALTA DE COHESION					
	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	RANGO	
	7	9	18	21	TOTAL	
RESPUESTA DE LOS	4	2	5	4		15
TRABAJADORES	2	6	5	5		18
EVALUADOS	5	6	3	6		20
	5	3	3	6		17
TALLER	5	4	6	7		22
AUTOMOTRIZ	2	5	3	7		17
MULTISERVICIOS	3	6	4	7		20
	6	4	2	5		17
TOTAL						146
PORCENTAJE DE TRABAJADORES AFECTADOS CON ESTRÉS LABORAL						65%
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Fuente: Excel Tabulación Cuestionario Estrés laboral OIT-OMS

Finalmente, en la Tabla 10, se presentan los resultados del estresor laboral Respaldo de Grupo, en la pregunta 8, respondieron que frecuentemente no reciben respaldo de sus compañeros por lo que no están habituados para trabajar en equipo; en la pregunta 19, varios colaboradores señalaron que frecuentemente el equipo de trabajo no brinda protección al compañero en relación con injustas demandas de trabajo que le hacen los jefes”, lo cual representa una sobrecarga laboral. Asimismo, en la pregunta 23, varios trabajadores respondieron que generalmente su equipo de trabajo no le brinda ayuda técnica cuando es necesario, resultado global de 112 puntos, equivalente a, presencia de nivel de estrés intermedio en el 67% de los trabajadores.

Tabla 10 . Estresor Laboral / Respaldo del Grupo

	RESPALDO DEL GRUPO			RANGO TOTAL			
	PREGUNTA 8	PREGUNTA 19	PREGUNTA 23				
RESPUESTA DE LOS TRABAJADORES EVALUADOS	3	6	4	13			
	3	5	7	15			
	5	5	6	16			
TALLER AUTOMOTRIZ MULTISERVICIOS	5	4	2	11			
	5	3	2	10			
	6	4	6	16			
	5	4	6	15			
	4	5	7	16			
TOTAL				112			
PORCENTAJE DE TRABAJADORES AFECTADOS CON ESTRÉS LABORAL				67%			
	Nunca (1)	Raras veces (2)	Ocasionalmente (3)	Algunas veces (4)	Frecuentemente (5)	Generalmente (6)	Siempre (7)

Fuente: Excel Tabulación Cuestionario Estrés laboral OIT-OMS

Los resultados finales, representados en la Tabla 11, reflejan que los 8 trabajadores evaluados de la empresa automotriz Multiservicios, presentan nivel intermedio de estrés, con valores desde 97 a 113 puntos.

Tabla 11 Nivel de estrés en el personal

NIVEL DE ESTRÉS EN EL PERSONAL EMPRESA AUTOMOTRIZ ULTISERVICIOS. CIUDAD DE ESMERALDAS		
Trabajador evaluado	Resultado	Nivel de Estrés
1	97	NIVEL INTERMEDIO
2	107	NIVEL INTERMEDIO
3	105	NIVEL INTERMEDIO
4	96	NIVEL INTERMEDIO
5	95	NIVEL INTERMEDIO
6	108	NIVEL INTERMEDIO
7	113	NIVEL INTERMEDIO
8	111	NIVEL INTERMEDIO

Fuente: Excel Tabulación Cuestionario Estrés laboral OIT-OMS

En la Tabla 12 se presentan los estresores laborales que están generando en los trabajadores del Taller Automotriz Multiservicios un nivel intermedio de estrés, estos resultados se priorizaron según el valor obtenido de mayor a menor.

Tabla 12 Estresores laborales en la empresa automotriz Multiservicios

Factores	Porcentaje	Rango de estrés	Promedio Grupal	Nivel de Estrés
Respaldo del grupo	67%	3-21	18,75%	Nivel intermedio
Falta de cohesión	65%	4-28	18,25%	Nivel intermedio
Territorio organizacional	61%	3-21	16,75%	Nivel intermedio
Estructura organizacional	60%	4-28	16,25%	Nivel intermedio
Tecnología	57%	3-21	16%	Nivel intermedio
Influencia de líder	57%	4-28	16%	Nivel intermedio
Clima organizacional	51%	4-28	15,75%	Nivel intermedio

Fuente: Tabulación cuestionario Taller Automotriz Multiservicios.

En el gráfico 2, se evidencia los resultados de los estresores laborales presente en las actividades de la empresa automotriz Multiservicios, siendo los más representativos el Respaldo del grupo (67%), Falta de cohesión (65%) y Territorio organizacional (61%).

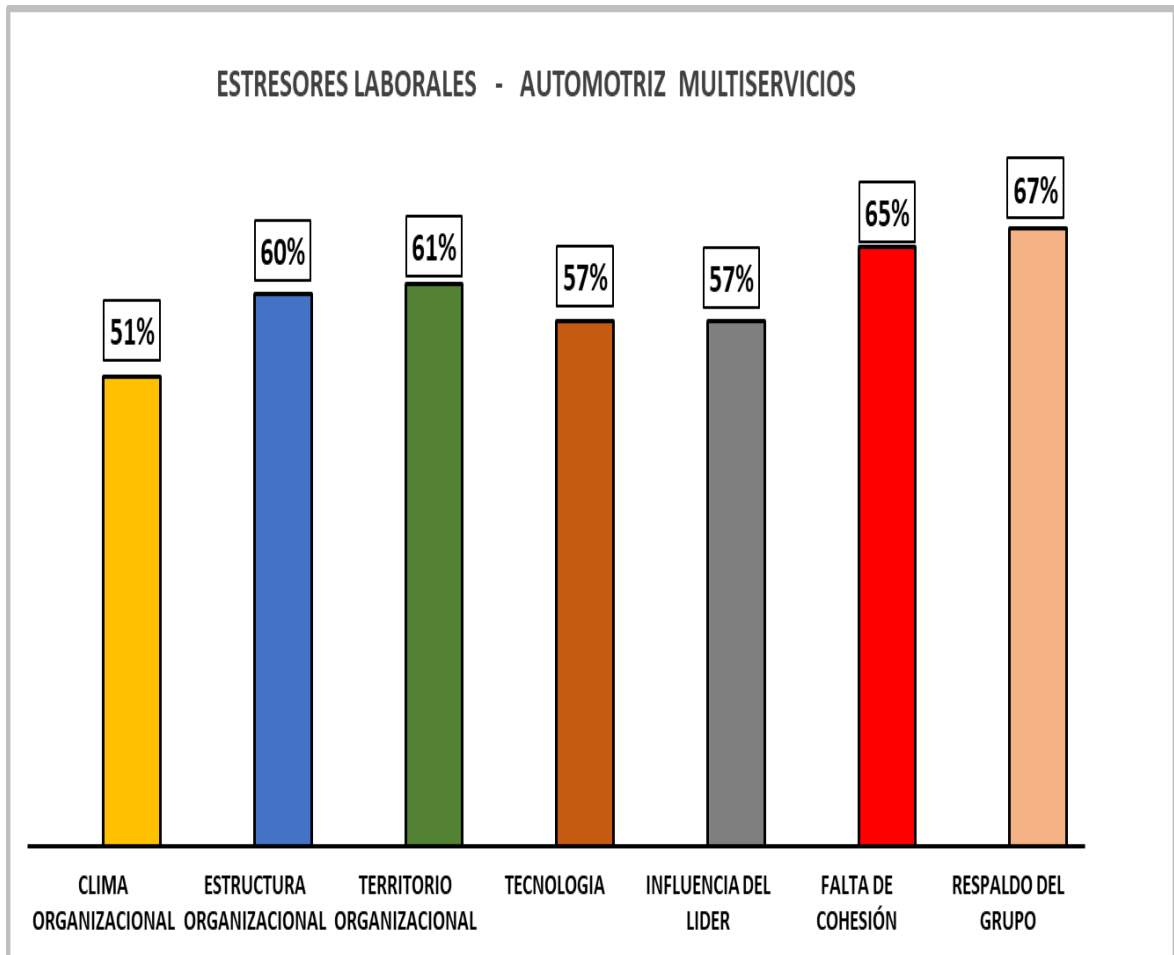


Gráfico 1 Estresores laborales – Automotriz Multiservicios

Fuente: Tabulación cuestionario Taller Automotriz Multiservicios.

3.2. Resultados de la Escala Sintomática de Estrés de Seppo Aro

En el gráfico 2, se representan los síntomas de estrés presenten en el personal del Taller Automotriz Multiservicios, los resultados más representativos corresponden a las respuestas frecuentemente (color morado) y frecuente (color verde).

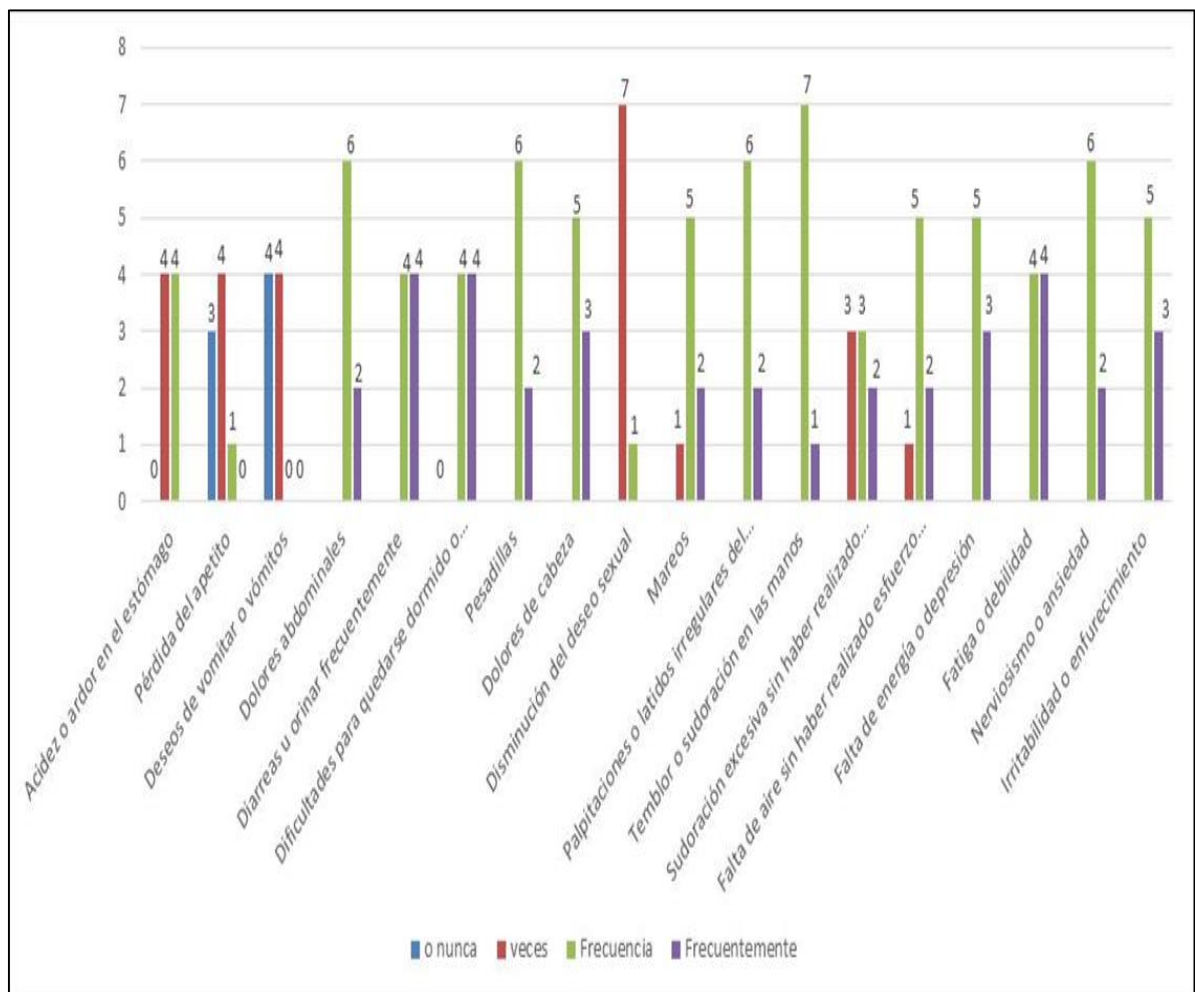


Gráfico 2 Síntomas de estrés en Población de estudio.

Fuente: Tabulación cuestionario SEPO ARO

3.2.1. Resultados por sistemas: Digestivo, Neurológico, Cardiovascular y Osteomuscular.

En el análisis de los síntomas a nivel del Sistema Digestivo Tabla 13, se evidencia que los trabajadores presentan síntomas de diarrea u orinar frecuentemente, seguido de dolores abdominales y presencia de acidez o ardor en el estómago.

Tabla 13 Síntomas de estrés en el Sistema Digestivo

ESTRÉS SINTOMÁTICO / SISTEMA DIGESTIVO				
Acidez o ardor en el estómago	Pérdida del apetito	Deseos de vomitar o vómitos	Dolores abdominales	Diarreas u orinar Frecuentemente
1	0	1	2	3
2	1	0	2	3
2	1	1	3	3
1	1	0	2	2
2	2	1	2	3
1	0	0	2	2
2	1	0	3	2
1	0	1	2	2
Raramente o nunca (0 puntos)	Algunas veces (1 punto)	Frecuentemente (2 puntos)	Muy frecuentemente (3 puntos)	

Fuente: Tabulación cuestionario Taller Automotriz Multiservicios.

En la Tabla 14, a nivel del Sistema Neurológico, los síntomas más frecuentes en los trabajadores corresponden a: Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche, Pesadillas, Irritabilidad o enfurecimiento, dolores de cabeza y mareos.

Tabla 14 Síntomas de estrés en el Sistema Neurológico

ESTRÉS SINTOMÁTICO / SISTEMA NEUROLOGICO						
Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche	Pesadillas	Dolores de cabeza	Disminución del deseo sexual	Mareos	Nerviosismo o ansiedad	Irritabilidad o enfurecimiento
3	2	2	2	3	2	3
3	2	2	1	2	2	3
2	2	2	1	2	2	2
3	2	3	1	2	3	2
2	3	3	1	2	2	2
3	2	2	1	2	2	2
2	3	2	1	3	3	2
3	2	0	3	1	2	2
Raramente o nunca (0 puntos)	Algunas veces (1 punto)	Frecuentemente (2 puntos)	Muy frecuentemente (3 puntos)			

Fuente: Tabulación cuestionario Taller Automotriz Multiservicios.

En la Tabla 15, los trabajadores presentan todos los síntomas a nivel del Sistema Cardiovascular: palpitaciones o latidos irregulares del corazón, temblor o sudoración en las manos, sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico y falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico

Tabla 15 Síntomas de estrés en el Sistema Cardiovascular

ESTRÉS SINTOMÁTICO / SISTEMA CARDIOVASCULAR			
Palpitaciones o latidos irregulares del corazón	Temblor o sudoración en las manos	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico
2	2	2	3
2	3	2	2
2	2	3	2
2	2	1	2
3	2	2	1
3	2	1	2
2	2	3	2
1	2	2	1
Raramente (0 puntos)	Algunas veces (1 punto)	Frecuentemente (2 puntos)	Muy frecuentemente (3 puntos)

Fuente: Tabulación cuestionario Taller Automotriz Multiservicios.

Los síntomas a nivel del Sistema Osteomuscular, Tabla 16, corresponde a: falta de energía o depresión y fatiga o debilidad durante el trabajo,

Tabla 16 Síntomas de estrés en el Sistema Osteomuscular

ESTRÉS SINTOMÁTICO / SISTEMA OSTEOMUSCULAR			
Falta de energía o depresión		Fatiga o debilidad	
	2		3
	3		2
	2		3
	2		3
	2		2
	3		3
	2		2
	3		3
Raramente (0 puntos)	Algunas veces (1 punto)	Frecuentemente (2 puntos)	Muy frecuentemente (3 puntos)

Fuente: Tabulación cuestionario Taller Automotriz Multiservicios

En la Tabla 17, se evidencia el número de trabajadores del Taller Automotriz Multiservicios que presentan síntomas según los diferentes sistemas. 8 trabajadores presentan síntomas en el sistema osteomuscular (fatiga y debilidad), en el sistema neurológico (problemas de sueño, pesadillas, mareos y nerviosismo) y en el sistema cardiovascular (temblor o sudoración en las manos). Es importante resaltar que síntomas como dolores de cabeza (sistema neurológico) y palpitaciones irregulares del corazón (sistema cardiovascular) lo experimentan 7 trabajadores y finalmente 6 trabajadores experimentan síntomas correspondiente al sistema cardiovascular: sudoración excesiva y falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico.

Tabla 17 Trabajadores con síntomas de estrés

TOTAL TRABAJADORES QUE PRESENTAN SINTOMAS DE ESTRÉS TALLER AUTOMOTRIZ MULTISERVICIOS.		
	SINTOMAS	TOTAL
Sistema Digestivo	Diarreas u orinar frecuentemente	08 trabajadores
	Dolores abdominales	08 trabajadores
	Acidez o ardor de estómago	04 trabajadores
Sistema Neurológico	Dificultad para dormir	
	Irritabilidad o enfurecimiento	
	Pesadillas	08 trabajadores
	Mareos	
Sistema Osteomuscular	Nerviosismo o Ansiedad	
	Dolores de cabeza	07 trabajadores
	Falta de energía y depresión	08 trabajadores
Sistema Cardiovascular	Fatiga o debilidad	
	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón	07 trabajadores
	Temblor o sudoración en las manos	08 trabajadores
	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico	06 trabajadores
	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico	06 trabajadores

Fuente: Tabulación cuestionario Taller Automotriz Multiservicios

En el gráfico 3, se presenta los resultados generales, el 83% de los trabajadores evaluados presentan síntomas de estrés afectando al sistema osteomuscular y sistema neurológico, el 68% de los trabajadores presentan síntomas de estrés en el sistema cardiovascular y el 50% de los trabajadores presenta síntomas en el sistema digestivo.

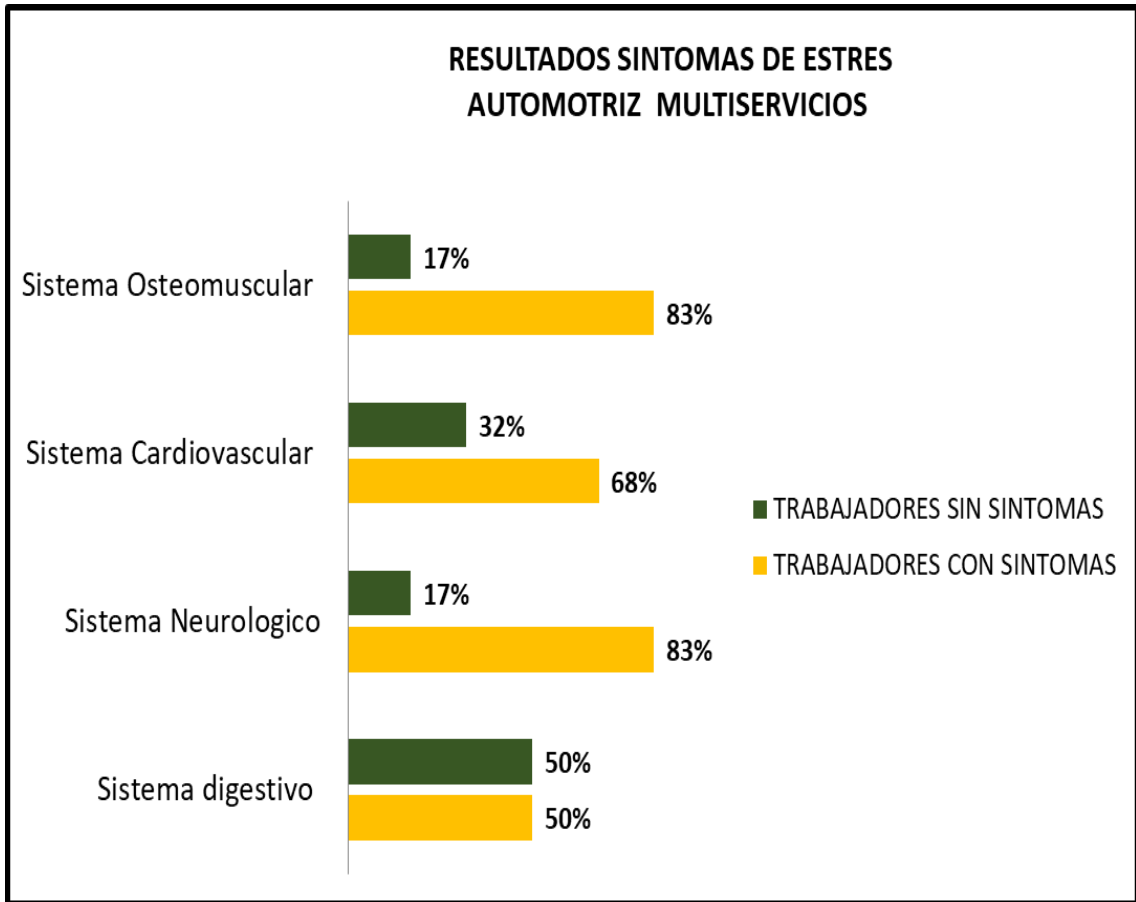


Gráfico 3 Sintomatología de estrés en los diferentes sistemas biológicos.
Fuente: Tabulación cuestionario SEPP0 ARO

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

En el desarrollo del trabajo investigativo en la empresa automotriz de Esmeraldas, se evidenciaron diversos hallazgos, contemplando la utilización del cuestionario OIT-OMS y de la Escala Sintomática de Estrés SEPPPO Aro, con los cuales se evidenció que los 8 trabajadores evaluados de la empresa automotriz Multiservicios, presentan nivel intermedio de estrés, con valores oscilante entre 97 a 113 puntos, a consecuencia de los estresores labores presentes en la organización.

En referencia a los resultados obtenidos y a las limitantes existentes de no poder comparar los dos cuestionarios, se aplicó su complementariedad en el estudio de campo y en el análisis; por consiguiente el valor promedio global del cuestionario de evaluación del estrés laboral OIT-OMS, fue de 105,12, lo cual refleja un nivel intermedio de estrés, este valor es similar a la investigación de Muñoz (2019) que ejerció una evaluación de los niveles de estrés y las repercusiones en la salud del personal del Centro de Salud B Quinindé –Esmeraldas, cuyo valor fue de 83.19; de igual manera con el trabajo analítico de Durán (2020), quien realizó un estudio investigativo, evaluando el nivel de estrés y sintomatología en el personal de la empresa W.P.S S.A en la ciudad de Quito 2019, y cuyo valor fue de 98,60.

En cambio, el valor obtenido en el presente trabajo investigativo de 105.12 se diferencia de otros estudios y se excluye del rango de estrés intermedio, puntualizando a la investigación de Vélez (2018) que ejecutó un trabajo académico para evaluar el nivel del estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, con un valor de 153.05, reflejando un alto nivel de estrés en los colaboradores, por otro lado, la investigación de Borja, López y Lalama (2010) , realizaron un trabajo académico para analizar el estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, obteniendo un puntaje global de 80.03 declarando que existe un bajo nivel de estrés.

Del mismo modo, es importante destacar que en la evaluación de los factores estresores que se encontró los más comunes dentro de la empresa automotriz Multiservicios, especificando a: influencia del líder, estructura organizacional y falta de cohesión, denotando debilidades en el entorno organizacional y en las actuaciones del gerente propietario; no obstante, es preocupante esta realidad, por cuanto, la mayoría de los colaboradores desconocen la visión, misión, valores institucionales, metas y objetivos globales. Debido a esto, la influencia del líder, evoca un alto nivel de incidencia provocando problemas en las relaciones entre compañeros y/o el gerente propietario del taller automotriz, repercutiendo al desempeño del trabajo en equipo; por ello se deduce que, si no existe un jefe o líder comprometido, para generar cambios positivos con el equipo de trabajo, entonces se verá complicado la reducción de estrés en los colaboradores.

Los tres elementos estresores se pueden vincular con la vivencia de problemas en el entorno laboral, reflejando fricciones en las relaciones personales con el jefe de taller y sus compañeros, así como también, la ausencia de apoyo o ayuda técnica de sus pares, y de igual manera, el limitado respaldo al equipo de trabajo. A la inversa el colaborador labora en un esquema vertical y esta realidad revela el incremento del estrés en ellos.

En lo referente a la evaluación de la sintomatología, a través de la Escala Sintomática de Estrés SEPPPO ARO, se pudo evidenciar la presencia de diversos síntomas que el nivel de estrés produce en los trabajadores de la empresa automotriz Multiservicios; cabe recalcar que esta herramienta está validada y posee una fiabilidad según el estudio Colunga, Enríquez, González, y Domínguez (2008), con un respaldo confiable de Alfa de Cronbach de 0.88

En comparación a otros estudios similares los resultados a partir de esta escala muestran cifras bastante altas donde el 76% del total de encuestados en este estudio presentan estrés sobre la constatación de síntomas físicos. Desde otra perspectiva, la puntuación promedio global en la escala sintomática de estrés es de 8.87 declarando que la mayoría de los trabajadores mantiene tendencia al estrés (estrés moderado) contemplado varios síntomas relevantes que se suscitan frecuentemente, tales como: Temblor o sudoración en las manos, nerviosismo o ansiedad, palpitaciones o latidos irregulares del corazón,

dolores abdominales, pesadillas y dolor de cabeza; por otro lado, se constató la presencia eventual de otros síntomas que a veces poseen los colaboradores, tales como: disminución del deseo sexual, acidez o ardor en el estómago, pérdida del apetito, deseos de vomitar o vómitos y mareos

Ejerciendo una comparativa con diversos estudios se pudo evidenciar que existe diferencias, especificando que el trabajo académico de Muñoz (2018) posee un puntaje de 18.1, lo cual de acuerdo a la escala sintomática de Estrés, los colaboradores del Centro de Salud de Quinindé tienen un elevado nivel de estrés;; en este contexto, el estudio de Duran (2018) se diferencia del presente trabajo investigativo, por cuanto el valor promedio pondera un valor de 12,50, señalando que los colaboradores de la facultad de administración en la Universidad de Guayaquil mantienen un alto nivel de estrés.

También se puede agregar que el 75% de los colaboradores de la empresa automotriz Multiservicios, si padecen de estresores laborales y por consiguiente de estrés; es por ello que estos trabajos académicos se relacionan con el de Barraza (2009), el cual señala el 56% de los colaboradores poseen un alto nivel de agotamiento emocional y con el 20% mantiene una baja realización personal

El nivel de estrés que pudo evaluar con el cuestionario OIT-OMS, se evidenció que el escaso control sobre el trabajo que mantienen algunos técnicos mecánicos, y que la cadena de mando no se respeta para ejecutar los trabajos; de igual manera se corroboró, que existe desinterés del jefe por el bienestar de sus trabajadores, y a esto se incluye, que el jefe no defiende o saca la cara ante los clientes; siendo todos estos elementos factores causales para producir un estrés laboral.

Con otro enfoque analítico, los resultados obtenidos de la escala sintomática de estrés SEPPO ARO, es producto del nivel estrés que es abstraído en el desempeño cotidiano al ejecutar las distintas actividades dentro de la estructura organizacional, evaluado con el cuestionario OIT-OMS, en donde se establecen la frecuencia con la que recurren los trabajadores del taller automotriz Multiservicios. Mientras que, con la escala

sintomática, los resultados son pragmáticos, objetivos, que representan alguna afección física o psicológica en el colaborador, incidiendo en la salud del mismo.

CAPÍTULO 5.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De la evaluación de estrés laboral realizada a 8 trabajadores del taller de mecánica Multiservicios de la Ciudad de Esmeraldas, se detalla a continuación los estresores laborales evaluados según resultados de mayor a menor, que están generando un nivel intermedio de estrés en los trabajadores:

El 67% de los trabajadores se encuentra estresado por el inadecuado Respaldo del Grupo; debido a que no reciben apoyo técnico ni colaboración de sus compañeros para el trabajo, provocando que en ocasiones se sobrecarguen de tareas, eventualmente laboran en equipo, prefiriendo desarrollar sus labores de forma individual.

La Falta de cohesión es otro estresor laboral relacionado con el inadecuado respaldo del grupo, que genera estrés en el 65% de los trabajadores, debido a que no se identifican en un grupo de trabajo para el desarrollo de las actividades, manteniéndolos aislados y marginados durante la jornada de trabajo.

El estresor Territorio Organizacional, genera estrés al 61% de los trabajadores, debido a que no disponen de las competencias y facultades para controlar las operaciones, no tienen un espacio privado de trabajo y no existe tiempo de recuperación o descanso.

De igual manera se evidenció que el estresor Estructura Organizacional, relacionado con los controles que ejerce el jefe generando presión, y no respetar la cadena de mando, genera estrés al 60% de los trabajadores.

Los estresores: Influencia del líder y Tecnología, generan estrés al 57% de los trabajadores; esto debido a que el jefe no defiende a sus colaboradores ante sus clientes, y no se preocupa por el bienestar de su personal. En relación a la tecnología, limitado tiempo para ejecutar los diversos trabajos técnicos y la falta de tecnología.

El 51% de los trabajadores consideran como situación estresante el clima organización, al no comprenden la misión y metas de la empresa, además desconocen la estrategia del taller y las políticas de la gerencia impiden el buen desempeño laboral.

Los síntomas relacionados con el nivel intermedio de estrés que presentan los trabajadores del taller Multiservicios de la ciudad de Esmeraldas, según porcentaje de mayor a menor, corresponden a: el 83% de los trabajadores, presentan problemas a nivel osteomuscular (debilidad y falta de energía), con el mismo resultados síntomas a nivel neurológico (dificultades para dormir, pesadillas, ansiedad, irritabilidad); el 68% de los trabajadores experimenta síntomas a nivel cardiovascular (latidos y palpitaciones irregulares del corazón); finalmente el 50% del personal evaluado presenta dolores abdominales y diarrea, relacionados con el sistema digestivo.

Analizando los principales estresores laborales (inadecuado respaldo de grupo, falta de cohesión, territorio organizacional) identificados en la evaluación, los cuales están generando un nivel intermedio de estrés en los trabajadores de taller Multiservicios de la ciudad de Esmeraldas, y la sintomatología que los trabajadores experimentan a nivel osteomuscular, neurológico, cardiovascular y digestivo; se establece el impacto directo del nivel de estrés que experimentan los trabajadores y la afectación a la salud la cual se evidencia a través de los diferentes síntomas.

Recomendaciones

- Se recomienda al Gerente del taller automotriz, fomentar el respaldo y cohesión de los trabajadores, a través de la asignación de trabajos grupales que fomenten el apoyo, integración y el compartir tiempo entre ellos durante la jornada de trabajo, para disminuir los principales estresores laborales que están afectando la salud del personal.
- Establecer en la empresa Multiservicios un plan sistemático que vincule controles de salud física y emocional, con la finalidad de reducir los impactos negativos que provoca el estrés, a nivel del sistema digestivo, cardiovascular, osteomuscular y neurológico, a través de la asistencia del Ministerio de Salud o el IESS.
- El directivo debe fortalecer el clima laboral, aplicando un sistema de reconocimiento por su buen trabajo, socializando la misión, visión y valores institucionales, estimulando el trabajo en equipo y motivación constante, mejorando el sistema de comunicación interpersonal, con la finalidad de incentivar al personal a la consecución de las metas y objetivos planteados por la empresa.
- Implementar en el taller un programa de recuperación y atención al estrés, a través de sesiones asistidas de respiración profunda, meditación y respaldo social, cuidando que los trabajadores fomenten adecuados hábitos alimenticios, sueño y activar la memoria, para proveer mayor seguridad para optimizar el desempeño de los trabajadores.
- Definir en forma semestral un monitoreo y control del estado de salud de los trabajadores y sus niveles de estrés, para mejorar el bienestar en el entorno laboral, y consecuentemente la productividad y competitividad.

Referencias Bibliográficas

- Arroba, T. & James, K. (1990). *Como manejar la presión en el trabajo: Guía de supervivencia*. México: McGraw Hill.
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Extraído el 16 de Noviembre del 2009 desde: [hnp://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/indexhtm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/indexhtm)
- Calle, R. (2000). *Otra vez lunes: técnicas para superar el estrés laboral*. Madrid: Chiavenato. M. (2000). *Administración de Recursos Humanos* Colombia: McGraw Hill.
- Davís, M., Keith, D. y Newswetro, T. (1991). *El Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.
- Davis, M, McK.ay, M. y Fanining, R. (1988). *Técnica cognitiva para el tratamiento del estrés*. Barcelona: Ediciones Roca. S.A.
- Del Hoyo, M. (1997). *Estrés laboral*. Madrid: INSHT. *Definición de Estrés*. Recuperado de: <http://www.empresa-de-exitcouzdefinicion-de-estreshtml>
- Flez, A. (1994). *Desencadenantes del estrés laboral*. <http://www.construccion.uniovesergononJcongresos?2005/psicosociología/estres.pdf>
- Gitlow, H., y Shelly, G. (1987). *Como mejorar la calidad y la productividad*
- Ivancevich, D. (1985). *Estrés y Trabajo una perspectiva Gerencial*. México: Trillas.
- Labrador, F. (1996). *El estrés. Nuevas técnicas para control Grupo Correo de Comunicación*.
- Melgosa, T. (2009). *Estrés laboral. Recuperándose* <http://www.fivwucmes/infoeasfestresJabJindexiitm>
- Nash, M. (1989). *El estrés laboral: Causas, efectos en la empresa contemporánea actual y formas de prevenirlo*.
- Neidbardt, F., Weinstein y Roten, F. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. España: Deusto.
- Paterson, R, y Folkman, S. (1984). *The stress report. and parameters of stress.fal situationr*. Sptingel.
- Pearó y Salvador. (1993). *Control del Estrés laboral*. Madrid: UDEMA S. A.
- Peiró, M. (1990). *Desencadenante del Estrés Laboral*. Madrid.
- Peiró, M. y Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España: UDEMA 5. A.
- Peiró, M. y Salvador, A. (1993). *Control del Estrés laboral*, España: UDEMA 5. A.

Rodriguez, P. (2001). *El factor humano en la empresa*. España: Deusto

ANEXO A

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en su trabajo causantes de estrés laboral. Con el fin de que la información que se obtenga sea útil, es necesario que conteste sinceramente a todas las preguntas. Luego de leer atentamente cada pregunta, así como sus opciones de respuesta, marque con una “X”, la respuesta que usted considere más adecuada en el casillero correspondiente a cada respuesta, señalando una sola respuesta para cada pregunta. No existen respuestas correctas o incorrectas. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar ayuda al facilitador. Es absolutamente importante que responda a todas las preguntas.

A continuación, se presenta una lista de condiciones o situaciones que usted puede estar experimentando en su lugar de trabajo.

	Preguntas	FRECUENCIA					
		Nunca (1)	Rara vez (2)	Ocasionalmente (3)	Frecuentemente (4)	Generalmente (5)	Siempre (6)
1	Mis compañeros de trabajo no comprende la misión y visión del taller automotriz.						
2	La forma de rendimiento de informes ante mi jefe me hace sentir presionado.						
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.						
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo, es limitado.						
5	Mi jefe no da la cara por mí, ante los clientes.						
6	Mi jefe no me respeta.						
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.						
8	Mis compañeros no respaldan mis metas profesionales.						
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro del taller automotriz.						
10	La estrategia del del taller automotriz. no es bien						

	comprendida.						
11	Las políticas generales del jefe del taller impiden el buen desempeño.						
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.						
13	Mi jefe no se preocupa de mi bienestar personal.						
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.						
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.						
16	La solicitud del servicio automotriz tiene mucho papeleo						
17	Mi jefe no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.						
18	Mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado.						
19	Mi equipo no me apoya cuando existe injustas demandas de trabajo que me hace el jefe del taller						
20	El taller automotriz carece de dirección y objetivo.						
21	Mi equipo de trabajo me presiona demasiado.						
22	Me siento incómodo al trabajar con otro compañero de otra sección del taller						
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.						
24	La cadena de mando no se respeta.						
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.						

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO B

ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEPO ARO

El presente cuestionario a manera de escala se ha diseñado para medir 18 síntomas comúnmente asociados a estados de estrés. Frente a cada síntoma presentado, 18 en total, marque con una “X” para indicar con que frecuencia el síntoma descrito ocurre para usted. ¿HA PADECIDO ALGUNOS DE ESTOS SINTOMAS DURANTE EL ÚLTIMO AÑO?

Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas no deber ser señalados.

		Raramente o nunca	Algunas veces	Con Frecuencia	Muy Frecuentemente
1	Acidez o ardor en el estómago				
2	Pérdida del apetito				
3	Deseos de vomitar o vómitos				
4	Dolores abdominales				
5	Diarreas u orinar frecuentemente				
6	Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche				
7	Pesadillas				
8	Dolores de cabeza				
9	Disminución del deseo sexual				
10	Mareos				
11	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12	Temblor o sudoración en las manos				
13	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15	Falta de energía o depresión				
16	Fatiga o debilidad				
17	Nerviosismo o ansiedad				
18	Irritabilidad o enfurecimiento				

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO C REGISTRO FOTOGRÁFICO

Entrevistando al gerente de empresa Automotriz “MULTISERVICOS”



Socializando los factores de riesgos psicosociales al equipo de colaboradores



Socializando los parámetros del cuestionario OIT-OMS al equipo humano



Realizando las encuestas al personal técnico de la empresa Automotriz "MULTISERVICIOS"



Trabajadores durante la jornada laboral en el Taller Automotriz “MULTISERVICIOS”

