



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Programa Posgrados en Riesgos Laborales

Predominio del estrés laboral según género y edad en el personal administrativo y operativo de la Empresa Pública ECODEP y propuesta de plan de acción.

Línea de investigación

Gestión de Riesgos y Productividad Empresarial

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

Autor: Ing. Charding Javier Preciado Solís

Asesora: MSc. Viviana Sánchez Barros

Esmeraldas, Ecuador, julio, 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

Predominio del estrés laboral según género y edad en el personal administrativo y operativo de la Empresa Pública ECODEP y propuesta de plan de acción.

Autor: Charding Javier Preciado Solís

MSc. Viviana Sánchez Barros

f_____

ASESORA DE TESIS

Mgt. Paola Samaniego García

f_____

LECTORA 1

Mgt. Isabel Maldonado Román

f_____

LECTORA 2

Mgt. Luis Hidalgo Solórzano

f_____

COORDINADOR DE POSGRADO

Mgt. Alex Guashpa Gómez

f_____

SECRETARIO GENERAL PUCESE

Esmeraldas, Ecuador, julio, 2021

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Quien suscribe, Charding Javier Preciado Solís, portador de la cédula de ciudadanía No.0803134451 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi exclusiva responsabilidad legal y académica.

Charding Javier Preciado Solís

C.I.0803134451

CERTIFICACIÓN

Yo, VIVIANA SÁNCHEZ BARROS, en calidad de Directora de Tesis, CERTIFICO que: el estudiante Charding Javier Preciado Solís, ha incorporado las sugerencias al trabajo de investigación titulada PREDOMINIO DEL ESTRÉS LABORAL SEGÚN GÉNERO Y EDAD EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA EMPRESA PÚBLICA ECODEP Y PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN.

Por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de acuerdo a lo que establece el reglamento de la PUCESE.

Dra. Viviana Sánchez Barros Msc.

DIRECTORA DE TESIS

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por darme la vida y guiar mis pasos cada día, así como a la Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas por admitirme y permitirme cumplir una de mis metas la cual era obtener mi título de Magister en Gestión de Riesgos Mención Prevención de Riesgos Laborales, agradezco a mi asesor de tesis Dra. Viviana Sánchez y al director de carrera Msc. Luis Hidalgo, a mis padres que fueron el pilar fundamental en el puente de progreso, a mi esposa que con su cariño me brindaba apoyo para lograr mis metas.

Mi agradecimiento al Ingeniero Omar Estupiñan Gerente General de la Empresa Pública Esmeraldas Construye su Desarrollo a la abogada Roberta Zambrano por permitir que jóvenes profesionales como yo se puedan desenvolver y demostrar sus cualidades en las diferentes áreas del sector publico bajo su jurisdicción.

Y para finalizar un agradecimiento a los compañeros los cuales compartimos bonitos momento a lo largo del tiempo de estudio.

DEDICATORIA

Esta dedicatoria va para mis padres por formarme como persona enseñándome valores los cuales son muy importantes para la vida profesional.

A Dios por mantenerme con salud y así lograr alcanzar mis metas y objetivos propuestos en el camino de mi vida.

Mi hermano por sus palabras de apoyo y mi sobrino que con su ternura siempre me hace sonreír.

A mi esposa por sus palabras, confianza, amor y el tiempo necesario para realizarme como profesional y para finalizar esta dedicatoria también para mis amigos y compañeros que siempre estuvieron dándome su mano a lo largo de mi vida.

RESUMEN

El estrés se define como una serie de reacciones emocionales y psicológicas que se producen cuando una persona debe responder ante situaciones de su entorno, las cuales pueden afectar la salud y su bienestar. El objetivo del presente estudio fue evaluar el nivel de estrés laboral según el género y la edad del personal de la Empresa Pública ECODEP de la ciudad de Esmeraldas y proponer un plan de acción. Para llevar a cabo el presente estudio se aplicó el cuestionario de evaluación de estrés laboral OIT-OMS, el cual permite evaluar siete estresores laborales y determinar los niveles de estrés que experimentan los trabajadores. La población de estudio se realizó en 34 trabajadores, correspondientes a dos áreas de trabajo, administrativa (4 mujeres) y operativa (30 hombres), para los datos sociodemográficos se establecieron grupos etarios con rangos desde 21 a 63 años de edad.

Conforme a los resultados, los estresores identificados con mayor prevalencia en el área administrativa corresponden a clima organizacional, en razón de que en el área no existe una clara definición de los objetivos de la empresa, la rendición de cuentas se la realiza a través de informes diarios y existe exigencia por parte de los jefes; sin embargo, estos estresores laborales generan un nivel bajo de estrés en el personal femenino, que corresponde a un grupo etario de 26 a 40 años. En el área operativa se identificó el estresor territorio organizacional, debido a la falta de privacidad en los espacios de trabajo, interactuando trabajadores y supervisores en un mismo ambiente; estas condiciones laborales provocan que el personal masculino presente nivel intermedio de estrés.

El área con mayor predominio de estrés laboral, corresponde al área operativa, donde el personal masculino evaluado presenta un nivel intermedio de estrés, correspondiente al grupo etario de 42 a 63 años de edad. Finalmente, para mejorar los niveles de estrés en el personal del área operativa de la empresa ECODEP se propuso un plan de acción, con actividades de integraciones, capacitaciones, talleres, entre otros, en la que participen, supervisores y trabajadores en general.

Palabras clave: estrés laboral, riesgo psicosocial, género, edad, intervención psicosocial.

Predominance of work stress according to gender and age in the administrative and operative personnel of the ECODEP Public Company and proposal of an action plan.

ABSTRACT

Stress is defined as a series of emotional and psychological reactions that occur when a person must respond to situations in their environment, which can affect health and well-being. The objective of this study was to evaluate the level of work stress according to gender and age of the staff of the Public Company ECODEP of the city of Esmeraldas and to propose an action plan. To carry out the present study, the ILO-WHO work stress evaluation questionnaire was applied, which allows evaluating seven work stressors and determining the stress levels experienced by workers. The study population consisted of 34 workers, corresponding to two work areas, administrative (4 women) and operational (30 men). For the sociodemographic data, age groups were established with ranges from 21 to 63 years of age.

According to the results, the stressors identified with the highest prevalence in the administrative area correspond to the organizational climate, because in the area there is no clear definition of the objectives of the company, accountability is carried out through reports newspapers and there is a demand from the bosses; However, these work stressors generate a low level of stress in female personnel, which corresponds to an age group between 26 and 40 years old. In the operational area, the organizational territory stressor was identified, due to the lack of privacy in the work spaces, with workers and supervisors interacting in the same environment; These working conditions cause male staff to present an intermediate level of stress.

The area with the highest prevalence of work stress corresponds to the operational area, where the male personnel evaluated present an intermediate level of stress, corresponding to the age group between 42 and 63 years of age. Finally, to improve the stress levels in the personnel of the operational area of the ECODEP company, an action plan was proposed, with integration activities, training, workshops, among others, in which supervisors and workers in general participate.

Keywords: work stress, psychosocial risk, gender, age, psychosocial intervention.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	10
Presentación del tema de investigación.	10
Planteamiento del problema.....	11
Justificación	13
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos	14
MARCO TEÓRICO	15
1.1. Fundamentación teórico – conceptual.	15
1.1.2. Factores Causantes del estrés laboral	16
Según Aveiga (2014), existen algunas variables sociodemográficas como la edad y el género susceptibles al estrés laboral, las cuales se las analiza a continuación:	20
1.1.3. Tipos de estrés.	21
1.1.4. Consecuencias del estrés laboral	22
1.1.5. Metodología de evaluación del estrés laboral.	23
1.2. Antecedentes.....	27
1.3. Fundamentación Legal.	29
METODOLOGÍA.....	33
2.1. Tipo de estudio.....	33
2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
2.5. Análisis de datos.....	36
RESULTADOS	37
DISCUSIÓN.....	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1. CONCLUSIONES.....	51
5.2. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de los estresores laborales.	19
Tabla 2. Métodos de evaluación de estrés laboral.	25
Tabla 3. Operacionalización de variables	35
Tabla 4. Descripción de los niveles de estrés en el trabajador.	37
Tabla 5. Distribución de trabajadores por edad y género empresa ECODEP	39
Tabla 6. Nivel de estrés laboral. Empresa ECODEP (área operativa y administrativa)....	42
Tabla 7. Nivel de estrés laboral. Empresa ECODEP	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Áreas evaluadas en la empresa ECODEP.	38
Figura 2. Estresores laborales área administrativa. Empresa ECODEP.....	40
Figura 3. Estresores laborales área operativa. Empresa ECODEP.....	41
Figura 4. Nivel de estrés de las dos áreas de le empresa ECODEP	43

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación.

En el campo laboral los factores psicosociales, definidos como el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador que pueden generar un impacto negativo en las condiciones del trabajo y el ambiente en el que se desarrolla la actividad (Navarro et. al, 2018); juegan un rol importante en la afectación a la salud de los trabajadores. Una de estas alteraciones conocida como riesgo psicosocial es el estrés laboral, ocasionada por el deterioro de las condiciones de trabajo (Navarro et. al, 2018).

El estudio de los aspectos psicosociales y el estrés laboral no es algo nuevo, aunque cabe indicar que en los últimos años ha adquirido mayor reconocimiento, debido a la globalización industrial y nuevas formas de trabajo haciendo necesaria su identificación, evaluación y control, para mitigar los riesgos asociados a la salud y mejorar la seguridad en el trabajo (Moreno & Baez, 2010).

El estrés se define como un conjunto de reacciones desde el punto de vista emocional, psicológico y comportamental que se genera cuando una persona enfrenta situaciones ante las cuales su capacidad para adaptarse es poco efectiva, provocando alteraciones en su bienestar e incluso en su salud (Díaz, 2011).

Existen tres ejes fundamentales para desencadenar el estrés, el primero está ligado directamente a la empresa y la comunicación que tiene con sus empleados para dar cumplimiento a sus funciones, el segundo tiene que ver con el área de recursos humanos y las estrategias que usan para generar satisfacción laboral, buen clima laboral y motivación en el trabajo y el tercer eje está ligado a la comunicación interna a la hora de detectar problemas de estrés en los trabajadores y buscar la manera de disminuirlo (Coduti, 2013).

Las empresas a nivel nacional e internacional han considerado al estrés laboral, como un importante tema de investigación dentro de la organización. Al conocer las causas y sus efectos, se pueden prevenir en los trabajadores futuras enfermedades, las cuales aumentan el ausentismo, la rotación del personal y afectan el rendimiento laboral. Lo que no solo afecta

al trabajador sino también a la empresa debido a que la producción puede bajar tanto en la calidad de sus productos como en su cantidad.

El Estrés Laboral es considerado actualmente, a nivel mundial como la enfermedad del siglo XXI, se ha demostrado a través de varias investigaciones que genera varios tipos de afecciones tanto físicas como psicológicas. Unas de las principales afecciones psicológicas son la depresión, ansiedad, baja autoestima, irritabilidad, entre otras; mientras que en las principales afecciones físicas tenemos: migrañas, dolores de espalda, enfermedades cardiovasculares, etc (Soto, 2018).

Planteamiento del problema.

Según Mejía (2019), en su estudio sobre el nivel de estrés en los trabajadores realizado en varios países de Latinoamérica, reflejó que el país con mayor nivel de estrés es Venezuela con un porcentaje de 63%, seguido de Ecuador con 54% y Panamá con 49%. El estrés en los trabajadores se manifestaba a través de fatiga, ansiedad, depresión, frustración, irritabilidad, baja autoestima, tensión y nerviosismo, lo que ha provocado en algunos casos incluso el consumo de drogas y medicamentos. De este porcentaje las mujeres han sido consideradas como las más afectadas, por el hecho de tener obligaciones en el hogar y en la empresa, mientras que el problema con los hombres se sitúa más bien a nivel de la empresa ligado a problemas de liderazgo y reconocimiento laboral (Mejía, 2019).

Con respecto al género, varios estudios han dado a conocer que las mujeres tienen un mayor riesgo a desarrollar enfermedades mentales y físicas en un 69% más que los hombres, lo cual podría estar relacionado con el trabajo pasivo y la presión laboral que se ejerce sobre las mujeres (García, 2016; Palomo et. al, 2015). Adicional a lo que se ha mencionado, las mujeres dedican cuatro veces más tiempo a los quehaceres domésticos, en comparación a los hombres. A nivel laboral las mujeres están expuestas a factores como: hostigamiento, acoso sexual, prejuicios sexistas, problemas relacionados con su etapa de lactancia al dar a luz, permisos por enfermedad, discriminación, entre otros, los cuales generan mayor estrés (Segura & Pérez, 2016).

En relación a la edad, se ha concluido que las personas mayores a 50 años, padecen cuadros de estrés con más frecuencia que los jóvenes, esto debido a su capacidad para ejecutar trabajos con mayor eficiencia y rapidez (Osca, Sánchez, & García, 2005; Garavito, 2018).

En los jóvenes, se manifiesta el estrés, debido a la inexperiencia para desempeñar el trabajo, generando agotamiento emocional como producto de la presión que se ejerce en ellos para que presenten resultados (Osca, Sánchez, & García, 2005).

Específicamente en Ecuador, según estudios realizados por el Ministerio de Salud Pública en el 2015, establece que la mayoría de los trabajadores tienen la capacidad de sobrellevar las dificultades diarias tanto en su empresa como en su vida personal; sin embargo, cuando esta presión es intensa puede ocasionar un desequilibrio en la persona, afectando su entorno laboral, generando cuadros depresivos, ansiedad, irritabilidad, entre otros; los cuales, al ser tratados a tiempo, disminuyen en un 40% a 60% el abandono en las funciones y responsabilidades en el trabajo (Pulluquín, 2019).

La empresa pública Esmeraldas Construye su Desarrollo (ECODEP) se creó el 15 de noviembre del 2015, está ubicada en San Mateo y pertenece al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas (GADPE) Prefectura de Esmeraldas, tiene como finalidad impulsar los proyectos de Desarrollo territorial con la colaboración de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Parroquiales Rurales, según lo establecido en la Normativa legal vigente (GADPE, 2018). La empresa ECODEP apoya la gestión de la Prefectura de Esmeraldas, en la identificación y desarrollo de proyectos viales, de infraestructura y sanitarios. Está conformada por dos áreas de trabajo operativa y administrativa (GADPE, 2018).

El área operativa de la empresa se dedica a ejecutar planes, programas y proyectos que dispone la Prefectura de Esmeraldas, incluyendo la prestación de servicios a la comunidad relacionado con obras de infraestructura, gestión de cuenca, riego y drenaje, gestión de fomento, ambiental y desarrollo productivo (GADPE, 2017). El área administrativa se encarga de administrar los recursos, materiales y servicios administrativos del GADPE, para lo cual debe coordinar planes, programas y proyectos necesarios en todos los procesos institucionales y mantener actualizada la base de datos del sistema de gestión de la dirección, publicación del plan anual de contrataciones, procesos para la adquisición de bienes, prestación de servicios y consultoría (GADPE, 2017).

Según informe del 2018 y 2019 del área de talento humano de la empresa ECODEP, reporta inconvenientes en el desempeño de las actividades de los trabajadores de las áreas operativas y administrativas, la mayoría de los trabajadores presentan continuos dolores de cabeza,

problemas de sueño, cuadros de ansiedad e irritabilidad, entre otros; todas estas sintomatologías genera que los trabajadores soliciten permisos para acceder a citas médicas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); ausentismos laborales que impiden que se lleven a cabo las actividades de la empresa con total normalidad (GADPE , 2019).

Con la problemática descrita anteriormente, se formula las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según género y edad del personal administrativo y operativo de la Empresa Pública ECODEP 2020? ¿Se requiere un plan de acción?

Justificación

El estudio realizado por Ramos y Jordao (2012), determina que el estrés laboral depende del contexto de trabajo, el cual engloba cantidad de trabajo, tiempo de ejecución, conocimientos, habilidades y experiencia que tenga el trabajador para ejecutarlos, en donde hombres y mujeres tienen diferentes intereses; del mismo modo, la respuesta ante una posible aparición de estrés también es diferente en ambos géneros.

La sobrecarga laboral puede incrementar hasta 12 veces la presencia de síndromes crónicos de estrés en los trabajadores, puede incrementar 3.5 veces la presencia de altos niveles de estrés y elevar 3.1 veces la posibilidad de deteriorar la salud física (Azofeita, 2014).

Otras razones que conllevan al apareamiento de estrés laboral es el sedentarismo o inactividad física, producto de malos hábitos alimenticios que en conjunto con las largas jornadas de trabajo y elevada demanda laboral, desencadenan problemas cardiovasculares, obesidad y otras patologías (Azofeita, 2014).

En las mujeres el estrés laboral es más variado que en los hombres, debido a las expectativas y demandas que éstas crean sobre sí mismas, en la mayoría de los casos los hombres se preocupan por asuntos que tienen que ver con sus responsabilidades dentro de la empresa, mientras que la mujer centra su atención en responsabilidades laborales, la familia y relación entre compañeros de trabajo, por ende en la mayoría de los casos, las mujeres no logran cubrir estas prioridades y utilizan su tiempo libre para terminar las responsabilidades laborales o al contrario, es decir, no cumplen sus responsabilidades laborales por cumplir su rol dentro del hogar (Ramos & Jordao, 2012).

Con los argumentos mencionados, se estableció la necesidad de realizar una evaluación del estrés laboral en el personal administrativo y operativo de la Empresa Pública ECODEP.

La investigación a realizar, cuenta con el aval de la gerencia general y los trabajadores. La empresa facilitó los recursos humanos y digitales con la finalidad de realizar este estudio y conocer el nivel de estrés de los trabajadores, para ayudar a mejorar el entorno de trabajo reduciendo los aspectos que generen estrés e implementando correctivos si fuere necesario.

El tema de estudio es importante, porque permite conocer a la empresa ECODEP las condiciones laborales negativas existente en las áreas administrativas y operativas que puedan estar afectando el desempeño de las actividades diarias y generando afectación en la salud de los empleados. Con la información obtenida se pretende estructurar una mejora continua que permita manejar de forma eficiente el nivel estrés laboral (González, 2014). Al mismo tiempo este estudio es esencial porque contribuye a la resolución de problemas que enfrentan las organizaciones, empleados y trabajadores, a través del cual otras entidades o personas puedan hacer un seguimiento a la situación para cambiar conductas que no están acorde con el comportamiento normal de los empleados, lo cual será plasmado por medio de una propuesta que permita ofrecer métodos y técnicas para reducir el estrés laboral dentro de la empresa (González, 2014).

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el nivel de estrés laboral según género y edad del personal administrativo y operativo de la Empresa Pública ECODEP 2020 para proponer un plan de acción.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de las áreas administrativa y operativo.
- Identificar el área con mayor nivel de estrés laboral, con base en los datos sociodemográficos: género y edad.
- Establecer un plan de acción para las áreas administrativa y operativa según el nivel de estrés laboral identificado en la evaluación.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación teórico – conceptual.

1.1.1. Estrés laboral

Existen diferentes aproximaciones al concepto de estrés, dependiendo de la disciplina científica que lo estudie. El término estrés comenzó a utilizarse en la ingeniería y la física en el siglo XVII para aludir a la deformación que sufrirían, sin llegar a romperse o fragmentarse, algunas estructuras de ingeniería, como los puentes, cuando eran sometidas a una fuerza externa. (Cooper & Dawe, 2004).

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de medicina en la universidad de Praga, observó que todos los enfermos a quienes él estudiaba indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales; cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, astenia, etc., esto llamó mucho la atención del médico quien lo denominó el “Síndrome de estar Enfermo” (Selye, 1930).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés es definido como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para responder ante situaciones del diario vivir (Zagarra, 2016).

En la última década Cano Vindel, plantea uno de los conceptos más completos para el estudio del estrés (Muñoz, 2018), considerando que el estrés es la consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos y externos) y los recursos que el individuo ha adquirido a lo largo de su vida. Por lo tanto, los factores que se debe considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales dentro de las cuales encontramos el ambiente laboral, estructura organizacional, etc; y variables individuales relacionado con las características de cada persona, que le permiten enfrentarse a una situación estresante y a las consecuencias de la misma (Muñoz, 2018).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2015), el número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo cobra más de dos millones de vidas cada año, los trabajadores son víctimas de unos 268 millones de accidentes no mortales que causan ausencias de al menos tres días del trabajo y unos 160 millones de nuevos casos de enfermedades profesionales.

El estrés laboral es un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a las personas en riesgo de enfermedad (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2001).

De los conceptos previamente mencionados, se establece como conclusión que el estrés es la reacción ante los factores estresores a lo que está expuesto un trabajador en su rutina diaria laboral, esta reacción puede ser positiva o negativa dependiendo de la reacción de la persona, ya que cada individuo tiene una percepción y afrontamiento diferente del estrés (Chávez, 2016). A su vez la reacción que tenga el individuo provocará una respuesta, emocional comportamental, física o biológica en el organismo de la persona en este caso del trabajador (Chávez, 2016).

1.1.2. Factores Causantes del estrés laboral

Cuando el trabajador sufre estrés, no se debe únicamente a un factor, pese a que sea posible, la mayoría de los casos responde a la presencia de varios factores; que a medida que pasa el tiempo se van acumulando y hacen que la situación se torne cada vez más desagradable y nos haga sentir estresados (Rodríguez & Rivas, 2011). Además, estos factores hacen que progresivamente se vaya aumentando nuestra percepción negativa hasta llegar a un límite de no poder resistir más (Rodríguez & Rivas, 2011).

Según Pulluquín (2019), el estrés es un problema que puede generarse por diferentes aspectos de nuestro diario vivir, uno de ellos es el trabajo, que nos expone a situaciones o factores estresantes y otro son los factores individuales o internos.

Los Factores Individuales o internos, son factores que vienen de nuestro interior, los cuales pueden ser físicos o psicológicos. Desde que somos niños nuestros referentes adultos; padres y profesores, nos enseñan e indican cómo hay que vivir y qué hacer, diferenciar lo bueno de lo malo; mientras vamos creciendo estas enseñanzas se traducen en emociones y

experiencias para el resto de nuestras vidas (Chávez, 2016). Por eso la percepción de cada ser humano es única y diferente, ejemplo; un motivo para una persona es la situación más estresante del mundo, y para otra la misma situación la tiene sin cuidado. Incluso por los factores genéticos estamos predispuestos a estar menos preparados o adaptados ante ciertas situaciones específicas que generan estrés (Pulluquín, 2019). El factor interno depende de las características individuales, juegan un papel fundamental para responder ante una situación estresante, estas características individuales son como patrones de conducta según las experiencias positivas o negativas que haya experimentado la persona, generando en algunos casos ansiedad, introversión y extroversión (Del Hoyo, 2004). Otro elemento es la personalidad, según Fernández (2010), se refiere a la forma de ser de cada uno, son los rasgos que caracterizan a las personas, su historia personal, sus vivencias y comportamientos aprendidos, mismos que influyen sobre el modo en que el individuo se comporta en las situaciones cotidianas de la vida. El último recurso, son las relaciones sociales que el individuo pueda tener con las personas, el poder contar con alguien para compartir sus problemas, son claves para que el individuo pueda ser más resistente al estrés, de igual forma puede marcar una diferencia el autocontrol que la persona pueda tener sobre las respuestas físicas y psicológicas (Rodríguez & Rivas, 2011).

Los Factores Laborales o externos, se manifiestan en el trabajo y su exposición produce estrés. Los estresores varían de acuerdo a la duración e intensidad y depende del grado de sensibilidad de cada persona (por ejemplo algunas personas consideran la pelea con un compañero de trabajo, conflictos del hogar, carga laboral y llamadas de atención en el trabajo como un estresor), al mismo tiempo, los estresores se pueden presentar en un momento de felicidad generando cambios en los individuos para satisfacer sus necesidades, descartando totalmente el hecho de que es estrés laboral se presenta únicamente cuando hay una situación desagradable (Miranda, 2015).

Existen cinco tipos de estresores laborales: físico, individual, espiritual, grupal y organizacional (Ver la Tabla 1)

Tabla 1.

Descripción de los estresores laborales.

ESTRESORES LABORALES		DESCRIPCIÓN
Ambiente físico	Ruido	Depende de factores tales como naturaleza del ruido y nivel del volumen
	Iluminación	La iluminación influye en el rendimiento visual, la atmósfera y la impresión visual
	Temperatura	Un incremento en la temperatura puede generar trastornos como calambres, agotamiento, desmayo.
	Espacio físico Mobiliario y equipo	Se debe proporcionar un área óptima donde los empleados puedan desenvolverse. Se debe proporcionar los equipos e inmuebles necesarios para mantener la comodidad y la funcionalidad.
Nivel individual	Capacidades de los trabajadores	El desempeño del trabajador se ve afectado por la carga laboral, las exigencias del entorno y la capacidad de resistencia individual.
	Capacitación y entrenamiento	Las capacitaciones es mejorar las relaciones humanas, incrementar la productividad, promover la incidencia.
	Necesidades de los colaboradores	El director o gerente de la empresa debe ayudar a los trabajadores a satisfacer sus necesidades y utilizar de manera positiva sus habilidades para el logro de metas dentro de la empresa.
Ambiente espiritual	Seguridad laboral	El pensamiento creativo de los empleados de una empresa se puede desarrollar a través de la ejecución de eventos culturales, retiros espirituales sin distinción de religión, talleres de formación artística, etc.
	Densidad social en el lugar de trabajo	
Nivel grupal	Fortaleza vital, mental y física	La falta de apoyo de los compañeros de trabajo, así como los conflictos inter e intergrupales pueden crear un ambiente inhóspito en la organización. En esta situación se genera inseguridad, ansiedad y ausentismo como una forma de dejar el conflicto a un lado.
	Falta de cohesión grupal	
	Conflictos intergrupales	
	Conflictos intergrupales	
Nivel organizacional	Apoyo inadecuado del grupo	Un importante factor dentro de este componente son las relaciones interpersonales que pueden ser consideradas como un punto de vista positivo, sin embargo, pueden convertirse en estresores laborales, cuando no hay una buena relación con los jefes, subalternos y clientes.
	Diseño del puesto	
	Desarrollo de la carrera	
	Recursos	
	Rol del puesto	

Nota. Tomado de Niveles de estrés y principales estresores en el personal gerencial por F. Miranda (2015), Universidad Rafael Lanívar.

Según Filev (2015) los principales aspectos que causan estrés laboral, corresponden a la falta de influencia para tomar decisión sobre las tareas de su puesto de trabajo, escasa posibilidades de desarrollo en el trabajo para aplicar los conocimientos, habilidades o desarrollar otros nuevos. Los factores que determinan la falta de influencia y desarrollo en el trabajo corresponden a escasas compensaciones, control del estatus relacionado con la estabilidad laboral, falta de perspectivas de promoción, inconsistencias de estatus, estima, respeto, reconocimiento, salario respecto al tipo o cantidad de trabajo que se realice, falta de apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y la dificultad de compatibilizar el trabajo doméstico y familiar.

El estrés no afecta solamente la salud de las personas, perjudica también el desempeño y la productividad. Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral puede reducir entre un 0.5% y un 3,5% del Producto Interno Bruto de un país (Filev, 2015)

También existen factores extra laborales o externos, definidos como circunstancias a las que está expuesta nuestro organismo, que pueden presentarse en el trabajo, casa o en el ambiente social, constituyéndose una fuente de estrés que nos rodean diariamente (Muñoz, 2018)

Según Aveiga (2014), existen algunas variables sociodemográficas susceptibles al estrés laboral, como es la edad, las personas mayores tienen a ser más vulnerables que las personas jóvenes, sin embargo, cuando el trabajo es más complicado, el estrés laboral recae sobre los adultos. Dependiendo la edad del individuo y el trabajo que lleva a cabo se puede generar problemas de ansiedad, las personas de más edad son quienes en el mayor de los casos experimentan este diagnóstico (Pulido & Herrera, 2019). Otra variante es el género, los diferentes autores manifiestan que la mujer está más expuesta a sufrir estrés debido a la desigualdad y precariedad laboral. Por lo general el no reconocimiento profesional sucede más a menudo en mujeres y con ello el estrés laboral aumenta. Además, si se trata de mujeres de 45 años con bajos niveles socioeconómicos y carga laboral, el riesgo de padecer de estrés se incrementa (López, 2009).

A continuación, se mencionan otras razones por las que las mujeres son más propensas al estrés laboral. Acoso sexual, cuando se genera un comportamiento verbal, no verbal o físico, de naturaleza sexual, que atente contra la dignidad de la mujer, creando un escenario intimidante, degradante u ofensivo (Vallellano, 2018). Discriminación por razón de género, se da en todas los ámbitos profesionales, en el cual las mujeres sufren de este hecho (Vallellano, 2018). Dificultades para lidiar con la vida laboral, familiar y laboral, en este caso las mujeres siempre son las que solicitan más permisos o disminución de jornadas laborales para dedicarse al cuidado de su familia (Vallellano, 2018). Doble presencia, es cuando la recarga laboral y doméstica cae en la misma persona, limitando las posibilidades del desarrollo profesional (Vallellano, 2018). Precariedad laboral, las mujeres experimentan más dificultades con respecto a la estabilidad y calidad del empleo relacionadas con el embarazo, la maternidad o menor sueldo (Vallellano, 2018).

1.1.3. Tipos de estrés.

El estrés se manifiesta en las personas de diferentes maneras, algunos autores indican que el estrés no siempre es negativo, como en el caso de un estrés moderado que conlleva a la persona a ser un poco más productiva y útil para la creación de ideas nuevas (García, 2016).

Por lo tanto, García (2016), reconoce dos tipos de estrés. Eustrés, considerado como un estrés positivo, en donde el individuo interactúa con su estresor, pero en este caso su mente se mantiene abierta y creativa, preparando al cuerpo y a la mente de una manera óptima. Distrés, este tipo de estrés es considerado negativo, por lo tanto, es perjudicial para la salud de la persona, produce sobrecarga de trabajo que no es posible de asimilar por la persona. Estos efectos desencadenan un desequilibrio fisiológico y psicológico que acaba con la productividad del individuo, genera la aparición de enfermedades psicosomáticas y acelera el envejecimiento.

De manera similar, Álvarez (2015), señala dos tipos de estrés, el estrés positivo que brinda a la persona vitalidad, optimismo, reacciones positivas y resistencia a muchas enfermedades; y el estrés negativo, que es aquel que normalmente se ha detallado en el documento, el cual genera fatiga, depresión, irritabilidad, enfermedades y accidentes.

Según Rodríguez y Rivas (2011), realiza una clasificación del estrés diferente. Estrés agudo, es un tipo de estrés muy común, el cual se da a corto plazo, sin embargo, si resulta muy frecuente puede ocasionar varios síntomas en quienes lo padecen como agonía psicológica, dolores de cabeza, malestares estomacales, entre otros. Este tipo de estrés puede deberse a presiones y exigencias del entorno en que se desenvuelve una persona. Estrés agudo, es más frecuente que el anterior, puede causar que la persona se altere y cambie de humor fácilmente, se nota más irritable, tensa y ansiosa ante determinadas situaciones. Sin embargo, no es un tipo de estrés que se debe tomar a la ligera, puede afectar órganos vitales del cuerpo como es el caso del corazón. Estrés crónico, es el más perjudicial por lo que se debe tratar a tiempo. La persona siente agotamiento en el transcurso de los días, pero lo más peligroso es que se ven afectados los órganos vitales, así como también la mente del individuo, cosa que puede llevarlo a la muerte. Generalmente, surge cuando la persona no puede resolver un problema grave y entra en un estado deprimente que lo puede llevar al suicidio, a volverse violento, o por los síntomas que tiene es probable que tenga ataques en el corazón u otros órganos.

1.1.4. Consecuencias del estrés laboral

Conforme a estudios realizados por Betancourt (2010), las consecuencias del estrés laboral para la organización corresponde a accidentes de trabajo, absentismo, deterioro del rendimiento laboral, baja productividad, rotación no deseada en los puestos de trabajo, abandono del trabajo, deterioro del clima laboral, aumento de conflictos y conductas hostiles; y para el trabajador las alteraciones fisiológicas más frecuentes son enfermedades cardiovasculares, trastornos digestivos (úlceras, colon irritable), alimentarios (obesidad) trastornos músculo-esqueléticos, dolores de cabeza ; adicional en el trabajador se presentan las siguientes alteraciones emocionales: ansiedad, depresión, irritabilidad, trastornos emocionales y adaptativos, síndrome de burnout, abuso de sustancias (alcohol, tabaco, drogas). El estrés laboral deteriora el funcionamiento normal del organismo ocasionando experiencias negativas y poco gratificantes tales como, disminución del rendimiento laboral, bajo estado de ánimo, dificultad para disfrutar de la experiencia cotidianas etc. deteriorándose en definitiva el bienestar y la calidad de vida del individuo (Martínez, 2019).

Cabe señalar que las consecuencias del estrés laboral se pueden dividir en tres partes;

Consecuencias físicas, son aquellas que se efectúan en el cuerpo humano y se producen por el abuso del mismo con trabajos forzosos. Las alteraciones pueden ocurrir al corto, mediano y largo plazo, y los problemas de salud se presentan de manera permanente, tales como trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endócrinos, sexuales, dermatológicos, musculares, inmunológicos y otros como insomnio, falta de apetito y cefaleas (Rodríguez y Rivas, 2016).

Consecuencias psicológicas, ocurre especialmente por la carga mental de trabajo, ocasionando graves problemas al sistema nervioso, tanto de forma reversible e irreversible. Entre los principales efectos notables tenemos falta de control, mal humor, frecuentes olvidos, confusión, así como también trastornos psicológicos más graves como ansiedad, insomnio, depresión, esquizofrenia, fobias entre otros (Carneiro y Pareja, 2015).

Consecuencias para la empresa, el estrés en los trabajadores no solo afecta a la salud de los mismo, sino también a la empresa o lugar donde realiza sus labores, teniendo efectos en el rendimiento y la productividad. Tomando en cuenta lo mencionado, cabe indicar que el ausentismo de los trabajadores genera pérdidas económicas, debido a que interfiere en la planificación y logística de los procesos. Un ejemplo de esto es lo que ocurre en Estados Unidos, donde un estudio del 2010, indicó que se pierde 183 billones de dólares anuales por ausentismos y enfermedades laborales (Rodríguez y Rivas, 2016).

1.1.5. Metodología de evaluación del estrés laboral.

Dado que el estrés laboral depende tanto de las condiciones psicosociales objetivas, como de la interpretación que hace de éstas el trabajador, puede ser conveniente la utilización simultánea de varios métodos y técnicas de evaluación como lo indica la Tabla 3. En este sentido, a la hora de evaluar el estrés es importante centrarse en buscar los agentes estresores, no individuos estresados (INSST, 2015). El estrés laboral se puede evaluar usando métodos que analicen las distintas condiciones de trabajo como factores de riesgo psicosocial, de esta forma se logra identificar y valorar la magnitud de las fuentes de estrés, es decir de los agentes estresores y se podrá intervenir sobre ellos. (INSST, 2015).

Tabla 2.*Métodos de evaluación de estrés laboral.*

MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL		
MÉTODO	AUTORES	DESCRIPCIÓN
Escala de Fuentes de Estrés en Profesores (EFEP)	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001)	<p>Detecta los posibles factores que conllevan al estrés en el personal docente. En este método se incluyen varias técnicas: cuestionario de formas de afrontamiento, test de salud total, catecolaminas y escala de fuentes de estrés. La escala consta de 56 ítems en donde se toman en cuenta las posibles fuentes de estrés. A más de ser una valoración objetiva, también pretende tener en cuenta la importancia subjetiva de las fuentes de estrés.</p>
Índice de reactividad al estrés (IRE)	González de Rivera, (1981 – 1989)	<p>Este índice se define como el conjunto de acciones que se deben tomar ante una respuesta cognitiva, emocional, vegetativa y conductual en situaciones potencialmente nocivas, peligrosas o desagradables. El índice consta de 32 ítems, con una breve descripción de lo que es el índice por medio de un conteo simple de las respuestas proporcionadas por los pacientes y como los ítems están elaborados en función de cada subescala, los resultados que se obtienen miden cada una de las variables (vegetativa, conductual, cognitiva y emocional)</p>
Escalas de Apreciación del Estrés (EAE)	José Luis Fernández - Seara y Manuela Mielgo Robles (1996)	<p>Es para personas de entre 18 - 85 años con una duración de aproximadamente 20 y 30 minutos por cada escala. Dentro de este método se analizan cuatro escalas: escala general de estrés (EAE-G) dirigida para edades entre 18 y 60 años, consta de 53 elementos divididos en cuatro aspectos: salud, relaciones humanas, estilo de vida, asuntos laborales y económicos; escala de acontecimientos estresantes de ancianos (EAE-A) dirigida para adultos de 66-85 años, consta de 51 ítems reunidos en tres aspectos: salud, estado físico y psíquico, vida psicológica, vida social y económica; escala de estrés socio-laboral (EAE-S) dirigido para edades entre 20 a 60 años, considera tres aspectos: trabajo en sí mismo, contexto laboral, relación del sujeto con el trabajo y contiene 50 ítems; finalmente la escala de estrés en la conducción (EAE-C) está dirigido a edades de 20 y 60 años, consta de tres aspectos: relación con factores externos, relación con uno mismo, relación con otros conductores.</p>
Occupational Stress Indicator (OSI)	Osipow y Sponake (1987)	<p>Determina el origen del estrés en los diferentes ambientes laborales. Este cuestionario evalúa seis factores: Cantidad de trabajo y variedad de tareas a realizar, papel que desempeñan en varios entornos que involucra al trabajador, relación de los trabajadores con sus superiores, subordinados y demás compañeros de trabajo, crecimiento profesional dentro de la empresa, estructura y comunicación en la empresa, la relación entre la familia y el trabajo. Posee 61 ítems con una escala de seis niveles y ha sido estudiado con diferentes perspectivas de investigación.</p>

Pressure Management Indicator	Cooper (1998)	El indicador de gestión de presión es un cuestionario que consta de 120 ítems que fue elaborado a partir del Indicador de Estrés Ocupacional (OSI), este cuestionario es confiable, completo y corto que el OSI, porque otorga una medida más integrada del estrés ocupacional. Las escalas de los resultados miden la satisfacción laboral, la satisfacción organizacional, la seguridad organizacional, compromiso organizacional, ansiedad, depresión, resiliencia, preocupación, síntomas físicos y agotamiento. Mientras que las escalas de factores estresantes cubren la presión de carga de trabajo, desarrollo profesional, responsabilidad gerencia, responsabilidad personal, demandas del hogar y molestias diarias. Y las variables del moderador miden impulso, impaciencia y control.
Job Content Questionnaire (JCQ)	Karasek (1984)	Aplicable a cualquier puesto de trabajo, ha sido traducido a 23 idiomas y tiene varias versiones. El cuestionario incluye tres dimensiones: demandas psicológicas, control sobre el trabajo y apoyo en el trabajo, con una versión larga que contiene 49 ítems y una más corta con 27 ítems elaborada en 1985 cuya finalidad era aplicar el cuestionario de manera rápida y eficaz.
Cuestionario de estrés laboral OIT – OMS.	OIT – OMS (1989)	El Cuestionario de Estrés Laboral pretende medir estresores laborales. Los factores estresantes a los que se hace mención en el cuestionario de la OIT/OMS se encuentran organizados en categorías de análisis (clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo) e indican cuales son las áreas en que los sujetos perciben mayor incomodidad en el ámbito laboral, siendo ellas, individualmente o en su conjunto, posibles causales de estrés revelando cuales son los factores que hacen propensos a los sujetos a la vivencia subjetiva del estrés.

Nota: Tomado de *Validación del cuestionario OSI (Occupational Stress Inventory) para medir fuentes de estrés en las organizaciones ecuatorianas*, por V. Caiza, 2018, Escuela Politécnica Nacional: Facultad de Ciencias Administrativas; *Escalas de Apreciación del estrés* por J. Fernández y M. Mielgo, 2017, Tea; *El índice de reactividad al estrés en pacientes asmáticos crónicos*, por M. Henry, 1991, Psiquis; *Propiedades psicométricas del cuestionario del contenido del trabajo en una muestra de trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana* por L. Juárez, 2017, Universidad Peruana Cayetano Heredia; *El índice de reactividad al estrés (IRE): ¿rasgo o estado?*, por A. Monterrey et al, 1991, Revista Psiquiatría; *Estrés en el colectivo docente: metodología para su evaluación*, por S. Nogareda, 2010, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo; *Medición del estrés laboral: desarrollo del indicador de gestión de la presión*, por A. Williams y C. Cooper, 1998, Health Psychol.

1.1.6. Técnicas de atención al estrés laboral

Según el Manual de Tarradellas (2008), existen varias técnicas para gestionar el estrés laboral en los trabajadores, con la finalidad de disminuir los niveles de ansiedad, malos pensamientos y problemas sociales, se exponen a continuación los más relevantes;

Técnicas de relajación, es importante porque la persona aprende a controlar sus niveles de estrés, por medio de la incorporación de otras actividades que inducen a la tensión/distensión de los músculos, por ello se recomienda que se practiquen ejercicios por lo menos 10 minutos al día, porque contribuye al aumento de las defensas contra el estrés, otra técnica de relajación es contraer los brazos, antebrazos y manos, estirar una pierna y después la otra, mover la espalda hacia adelante, hacia arriba y luego hacia atrás.

Técnica de respiración, cuando una persona está estresada tiende a acelerar su respiración, otro factor es el estilo de vida que puede conllevar a respirar de manera incorrecta porque el trabajador no está utilizando totalmente su respiración pulmonar. Lo recomendable es tomar aire por la nariz de manera lenta, mantenerlo por unos tres segundos en los pulmones y luego expulsarlo todo sacándolo por la boca.

Técnicas cognitivas, por lo general las personas que sufren de estrés suelen tener ideas negativas respecto a sí mismo, a una situación o a otras personas; estas personas tienen un grado de afección psíquica que no la dejan solucionar sus problemas de forma correcta, en ese caso se recomienda buscar un lugar tranquilo, escribir todos los comentarios negativos y a lado escribir otro comentario pero que sea positivo.

Técnicas de gestión de tiempo, es importante que los trabajadores aprendan a distribuir su tiempo para realizar sus tareas, por lo tanto, tendrá que planificar todas sus actividades a realizar, no sólo las que tienen que ver con su desempeño laboral sino también actividades de su vida personal y tiempo libre. Se recomienda jerarquizar la importancia de las actividades, empezando por aquellas que tengan que ver con la empresa para la cual trabaja.

Técnicas de mejora en habilidades sociales, los trabajadores deben aprender a lidiar con todos sus compañeros de trabajo, para ello es necesario que el trabajador aprenda a

identificar la conducta que presenta cada uno de sus compañeros y con ello utilizar un lenguaje oral adecuado para cada situación.

Hábitos de vida saludables, el estrés también está relacionado con el estilo de vida que tiene el trabajador, es aconsejable eliminar la dieta alimenticia que incluye comida rápida y la ingesta de productos azucarados; asimismo el sueño es fundamental para asimilar de mejor manera los aprendizajes a lo largo del día hacer ejercicios porque se descarga adrenalina acumulada durante el día y con ello los niveles de estrés se reducen, evitar sustancias tóxicas como tabaco y alcohol porque a más de generar problemas en la salud, aumenta los niveles de estrés al momento que estas sustancias entran en contacto con el cuerpo forzándolo a reaccionar de una manera inadecuada.

Medidas de intervención sobre la organización, su objetivo es reducir problemas de estrés que están relacionados con ciertos elementos de la empresa como la comunicación y participación, la relación laboral dentro de la empresa y cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de empresa, en definitiva controlar los factores de riesgo psicosocial (Torraddellas, 2008).

1.2. Antecedentes.

En Latinoamérica se han realizado estudios previos acerca del estrés laboral, tal es el caso de una investigación realizada en el Área de Gestión Comercial de Electrosur S.A. en Perú en el año 2015. Se empleó en este estudio el cuestionario del modelo demanda-control de Karasek, a un total de 32 trabajadores, las preguntas estaban relacionadas con el estrés y desempeño laboral, siendo las variables objetivo a ser analizadas. El estudio concluyó en que el estrés laboral tiene un efecto directo con el desempeño de los trabajadores, ocasionados por recarga laboral y las altas exigencias de la empresa hacia el trabajador y esto limita sus capacidades para llevar a cabo su trabajo con total eficiencia (Chávez, 2016).

De igual forma, se han realizado investigaciones de este tipo en Colombia, específicamente en Medellín en el año 2016, donde se tomó una muestra a 15 obreros de la empresa constructora ARTYCO S.A.S. que comprendían las edades entre 18 y 45 años de edad, a ellos se les realizó la prueba perfil de estrés de Kenneth M. Nowack (2002), la cual consiste en indagar sobre los estilos de vida y conductas que impactan en la salud de los trabajadores,

para analizar la procedencia de enfermedades u otros tipos de trastornos relacionados con el estrés laboral. El estudio concluyó en que ninguno de los trabajadores presentaba estrés laboral, sin embargo los resultados contradicen a investigaciones realizadas a nivel nacional en empresas constructoras (Estrada & Sánchez, 2016).

A nivel nacional, en la ciudad de Cuenca se realizó un estudio en el área administrativa y trabajadores de la Universidad de Cuenca en el año 2016, donde se aplicaron tres tipos de instrumentos para la recolección de datos a una muestra de 240 trabajadores, entre ellos la encuesta, la entrevista, y el cuestionario del modelo demanda-control de Karasek, que contenía un total de 14 preguntas cerrada. Como resultados finales se obtuvo que el riesgo a enfermedades está asociado a las condiciones de trabajo, con respecto al puesto y relación laboral. Después de hacer una correlación entre las variables antes mencionadas se determinó que existía aproximadamente 2 veces más probabilidades de que los trabajadores del área administrativa (en su mayoría mujeres) desarrollaran enfermedades físico – mentales que en las demás áreas de la universidad (García J. , 2016).

En la ciudad de Guayaquil, también se han realizado estos estudio, como es el caso de una investigación del año 2016, donde se diseñó un plan de prevención de estrés laboral en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, mediante entrevistas y encuestas a los trabajadores se pudo deducir que el estrés laboral que tenían los trabajadores afectaron a su salud y trajeron consigo consecuencias económicas y sociales, debido al bajo rendimiento del trabajador en la institución y a la desmotivación que reflejaban hacia los estudiantes, docentes y personal administrativo (Mendoza & Acosta, 2016). Otro estudio en la ciudad en el año 2019, específicamente en la parte comercial de la bahía, se realizó un estudio de para determinar el si los trabajadores de ese sector tenían síntomas de estrés laboral. Se escogió para la evaluación a una muestra de 243 trabajadores de distintas áreas y se les aplicó la escala de estrés laboral de la OIT/OMS, sustentada por Ivancevich & Matteson, (1989), la cual cuenta con 25 ítems. Como resultado se obtuvo que el 62% de los trabajadores presentaban estrés laboral, señalando al ambiente laboral y a la estructura organizativa como las principales causas (Álvarez & Espinoza, 2019).

Estudios similares se han realizado en la ciudad de Quito en el año 2016, en el primero el principal objetivo era observar si se relacionaba el estrés laboral con la satisfacción laboral, para tal fin, se tomó una muestra de 80 trabajadores de la empresa “Insumos Profesionales

Insuprof Cía. Ltda.” a los cuales se les aplicó de igual manera el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23. A partir de esto, se concluyó en que los colaboradores de la empresa tienen un nivel bajo de estrés laboral y la mayoría de ellos se encuentra con altos niveles de satisfacción, en este estudio se evidenció que el estrés y la satisfacción laboral no tienen ninguna relación al realizar un análisis de Chi – Cuadrado (Paredes, 2016). Por otro lado, en una investigación desarrollada en el sector comando de la armada del Ecuador en el año 2015, se requería la identificación de los niveles de estrés laboral en los servidores públicos, mediante la aplicación del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y la escala de clima organizacional (EDCO). Para efecto del estudio se tomó a toda la población conformada por 170 militares, dentro de los resultados se presentó que las edades entre 49 y 63 años tenían los niveles más altos de estrés, mientras que respecto al género, los niveles más altos lo obtuvo el género femenino (Almeida, 2015).

La provincia de Esmeraldas también ha sido objeto de evaluación en algunas empresas e instituciones, tal es el caso del centro de salud tipo “B” de Quinindé – Esmeraldas, donde también se hizo uso del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, para determinar las manifestaciones del estrés laboral en el personal del centro de salud. Los resultados reflejaron que los trabajadores presentaban síntomas de estrés y los estresores determinantes eran principalmente el territorio organizacional y la influencia del líder. Además, con un resultado de 85.50 frente al 78.17 de acuerdo a los valores medios de estrés obtenido entre géneros, se identificó que el género femenino presentó niveles más altos de estrés laboral, sin embargo, los resultados no fueron significativos (Muñoz F. , 2019).

1.3. Fundamentación Legal.

Dentro del campo laboral existen leyes y normas de ámbito nacional e internacional, las cuales permiten a las empresas, instituciones y organizaciones obtener una orientación para el mejoramiento continuo de las mismas y el cumplimiento de la legislación vigente. Las leyes y normas que se relacionan con el presente estudio se citan a continuación:

- Constitución Política del Ecuador (2008). En los artículos 325 y 326 se establece que el Estado deberá garantizar el derecho al trabajo y desarrollo de actividades en un ambiente que asegure su salud, seguridad y bienestar (Asamblea Nacional, 2008).
- Código del Trabajo Ecuatoriano (2015). Art. 410, los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores estableciendo condiciones de trabajo que no representen un riesgo para su salud o su vida (Comisión de Legislación y Codificación, 2015).
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2018).

Art. 1 los países que forman parte de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), deben establecer que todas las organizaciones desarrollen un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, tomando en cuenta la gestión administrativa, gestión técnica, gestión de talento humano y procesos operativos básicos.

Art. 4 el Servicio de Salud en el Trabajo debe brindar asesoría al empleador y trabajador a través del establecimiento y conservación de un ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores permanentes y temporales. La vigilancia de la salud en los trabajadores no deberá tener costo alguno y se deberá realizar en los horarios del trabajo, así lo establece el art. 8.

El Art. 5 el servicio médico en el trabajo debe cumplir con un programa de seguridad y salud en el trabajo conforme a la política de la empresa donde labora, (inciso a), formar parte de programas para mejorar las prácticas de trabajo, pruebas y evaluaciones de nuevos equipos relacionados con la salud (inciso f), hacer un seguimiento en la salud de los trabajadores conforme al trabajo que se desempeña (literal h) y colaborar en la difusión, formación y educación tanto de trabajadores como de empleadores en temas relacionados con la seguridad laboral y ergonomía conforme a los procesos de trabajo.

- Ley de Seguridad Social (2011)

Art. 3 el Seguro General Obligatorio debe proteger a las personas afiliadas en casos de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, vejez, muerte e invalidez y discapacidad (Asamblea Nacional, 2011).

Conforme al art. 155 de la ley El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y empleador mediante la aplicación de programas de prevención de riesgos que puedan generarse en el área de trabajo y tomar acciones para reparar daños ocasionados en el trabajo, enfermedades profesionales y rehabilitación física y mental (Asamblea Nacional, 2011).

- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Decreto Ejecutivo 2393 (1986).

Conforme al art. 11, obligaciones de los empleadores, inciso 2, se deben adoptar las medidas correspondientes para la prevención de los riesgos que puedan influir en la salud de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

Art. 14, De los comités de seguridad e Higiene del trabajo. - Toda empresa que cuente con más de quince trabajadores debe tener un Comité de Seguridad de Higiene del Trabajo que estará formado por tres trabajadores y tres representantes del empleador quienes elegirán a un presidente y un secretario con su respectivo suplente, cuya duración será de un año pudiendo ser reelegidos indefinidamente. En este caso si el presidente representa al empleador, el secretario debe representar a los empleados y viceversa.

- Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS (Resolución C.D. 513) (2016).

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.

Art. 55.- Mecanismos de la prevención de Riesgos del Trabajo: Las empresas deberán implementar mecanismos de Prevención de Riesgos del Trabajo, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, haciendo énfasis en lo referente a la acción técnica que incluye: Acción Técnica: identificación de peligros y factores de riesgo, medición de factores de riesgo, evaluación de factores de riesgo, control operativo integral, vigilancia ambiental laboral y de la salud y evaluaciones periódicas. (IESS, s. f.)

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

El Art. 9.- Del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales. - En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.

Art. 10.- de las sanciones por incumplimiento del programa. - Las empresas e instituciones públicas y privadas que no cumplan con lo establecido en el artículo anterior, tendrán como sanción: montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia haya emitido o emita el Ministerio rector del trabajo. En el caso de instituciones del Estado, serán sujetos de sanción las y los servidores públicos que incumplieren la aplicación del presente Acuerdo, de conformidad a lo establecido en el régimen disciplinario de la LOSEP, su Reglamento General y los reglamentos internos institucionales (Codigo de Trabajo, 2017, p. 68).

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

2.1. Tipo de estudio

El tipo de investigación que se desarrolló fue cuantitativo, debido a que los resultados presentados fueron obtenidos por métodos estadísticos lo que permitió medir las variables. El alcance del estudio fue descriptivo, permitiendo evaluar la situación actual en cuanto al nivel de estrés laboral según el género y edad en los trabajadores de la empresa.

Para el diseño metodológico, siguiendo la metodología de Mendoza & Acosta, (2016) se utilizó el método Inductivo – Deductivo para hacer un análisis de los aspectos particulares de los trabajadores del área administrativa y operativa de la empresa ECODEP, posteriormente determinar el nivel de estrés de los trabajadores conforme al cuestionario de estrés laboral OIT – OMS.

Para analizar las variables se empleó el Método Analítico, que permite relacionar las variables, en este caso el nivel de estrés en los diferentes departamentos en función del género y edad de los trabajadores. Este método permitió establecer varias causas que conllevan a este problema dentro de la empresa, permitió realizar comparaciones entre los resultados que se obtuvieron y establecer soluciones al problema a través de la formulación de un plan de acción (Mendoza & Acosta, 2016).

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Las variables del estudio mencionadas en el problema de investigación, se detallan en la Tabla 4.

Tabla 3.

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
ESTRES LABORAL	“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	“Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” Cuestionario conformado por 25 preguntas	Clima Organizacional	Comprensión de la misión y metas de la organización. Comprensión de la estrategia de la organización. Desempeño de la gerencia de acuerdo a las políticas. Implementación de la dirección y objetivo en la organización. Sentimiento de presión por la forma de rendir informes ante mi jefe.
			Estructura Organizacional	Control sobre el trabajo. Cantidad de papeleo de la estructura formal. Respeto por la cadena de mando. Competencias de controlar las actividades de mi área
			Territorio Organizacional	Derecho a un espacio privado de trabajo. Sentimiento de incomodidad al trabajar con miembros de otras unidades. Cantidad de equipo disponible.
			Tecnología	Capacitaciones para el conocimiento técnico. Tecnología para hacer un trabajo
GÉNERO	Se refiere a los roles sociales que se construyen para hombres y mujeres, los que con frecuencia son fundamentales en la forma en la las personas se definen y son definidas por los demás (ACNUR, 2008).	Datos Sociodemográficos Conformado por 2 preguntas.	Influencia del Líder	Comportamiento de mi jefe ante las autoridades. Respeto de mi jefe Preocupación de mí sobre mi bienestar personal.
			Falta de Cohesión	Confianza en el desempeño de mi trabajo Colaboración en la organización Prestigio dentro del centro de salud. Organización de mi equipo.
EDAD	Se refiere a las diferentes etapas en el ciclo de vida de una persona ya que sus capacidades y necesidades cambian con el pasar del tiempo (ACNUR, 2008)	Datos Sociodemográficos	Masculino Femenino Conformado por 1 pregunta con opción libre de respuesta.	¿Cuántos años tiene?

2.3. Población y muestra

La empresa pública ECODEP está conformada por un total de 34 trabajadores, de los cuales 14 pertenecen al área administrativa y 20 al área operativa (Preciado, 2020). Por ser un grupo reducido, se tomó en consideración a toda la población de la empresa, para cumplir con los objetivos propuestos en el presente estudio. Se procedió a realizar la evaluación, previo la firma del consentimiento informado.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta, a través del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989. Fue validado en una muestra de 38.072 trabajadores de todos los sectores de producción y su utilidad radica en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales, identificando los estresores presentes en las actividades laborales en forma grupal e individual.

El Cuestionario de Estrés Laboral OIT/OMS consta de 25 preguntas relacionadas con: estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión y respaldo del grupo de trabajo. En cada pregunta, se solicita si la condición planteada es fuente de estrés, marque una de las 7 opciones de respuesta, establecidas en una escala numérica tipo Likert de nunca a siempre: (Paredes, 2016)

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

Las respuestas de cada ítem son agrupadas en diferentes estresores laborales de tal manera que el cuestionario pueda identificar 7 factores diferentes: Respaldo del grupo, falta de cohesión, influencia del líder, territorio organizacional, tecnología, estructura organizacional, clima organizacional (Paredes, 2016).

La interpretación de los niveles de estrés, se determina a partir de la sumatoria de los valores obtenidos en cada estresor laboral (sumando los 7 valores), de tal manera que el valor total nos indica el nivel de estrés experimentado por cada trabajador, la valoración que proponen los autores para puntuar y evaluar los resultados de los niveles generales de estrés se representan en la Tabla 5.

Tabla 4.

Descripción de los niveles de estrés en el trabajador.

Nivele de estrés	Puntuaciones
Bajo nivel de estrés	<90,2
Nivel intermedio de estrés	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 152,3
Alto nivel de estrés	>153,3

2.5. Análisis de datos

Para la tabulación del cuestionario de estrés Laboral OIT-OMS se utilizó 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 uno de los siete estresores laborales. Con base en la sumatoria de los estresores laborales obtenido en cada cuestionario, se identificó el nivel de estrés laboral de cada trabajador. Finalmente, se identificó el nivel de estrés con los datos sociodemográficos género y edad en las áreas administrativas y operativas, con la finalidad de elaborar un plan de acción con estrategias de solución al problema identificado en la Empresa Pública ECODEP.

Los resultados del cuestionario utilizado con su respectiva interpretación, se presentan en tablas y figuras.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS

3.1. RESULTADOS DATOS GENERALES

3.1.1. Áreas de Trabajo - Género.

De los 34 trabajadores evaluados en la Empresa Pública ECODEP, la mayor cantidad de trabajadores representa el área operativa con 30 trabajadores del género masculino, y la menor cantidad corresponde al área administrativa conformada por 4 personas del género femenino (ver Figura 1).

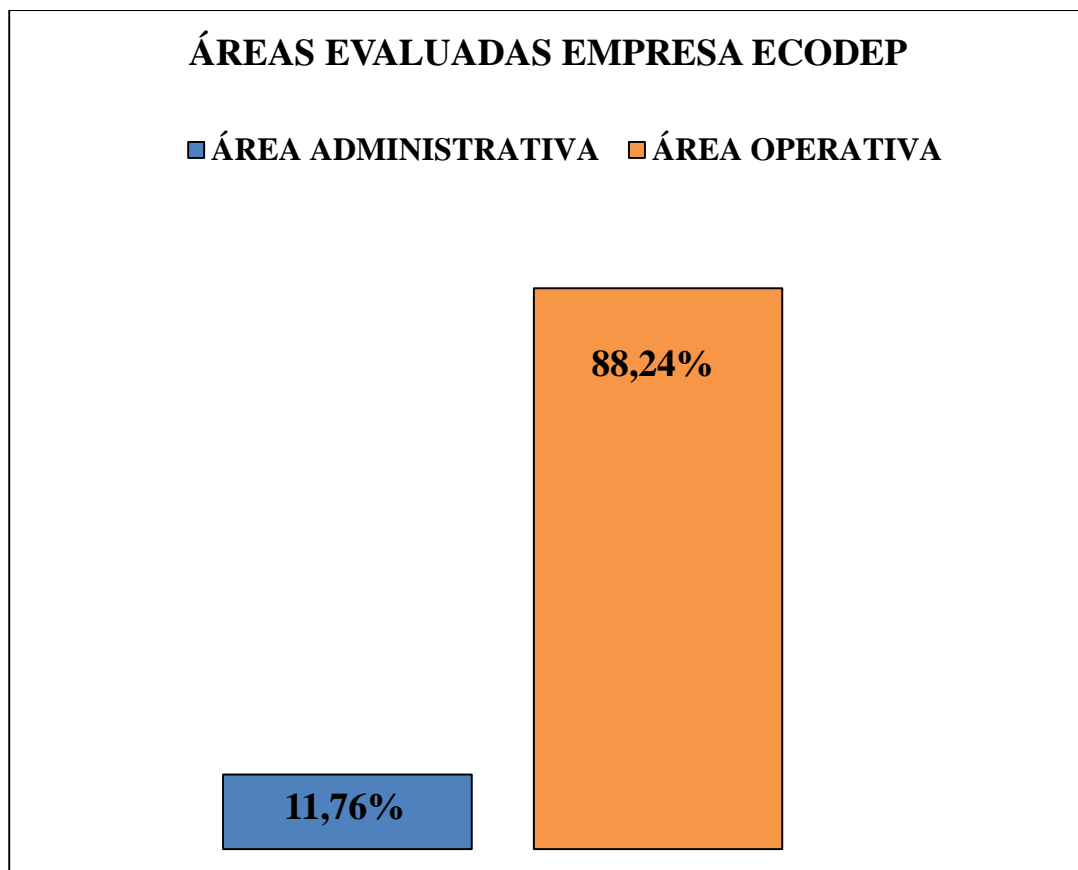


Figura 1. Áreas evaluadas en la empresa ECODEP.

3.1.2. Edad y Género de los trabajadores.

En la Tabla 6, se evidencia que el grupo etario más representativo, es de 21 a 29 años de edad, predominando 3 trabajadores con 26 años, 2 trabajadores con 28 años y 29 años de edad. Con edades de 30 a 39 años se observa 8 trabajadores, de los cuales con 30 y 34 años se encasillan 2 trabajadores en cada uno. Finalmente, 6 trabajadores están en el rango de 40 y 49 años, 7 trabajadores con 50 a 59 años y con 60 y 63 años de edad un trabajador en cada uno.

Tabla 5.

Distribución de trabajadores por edad y género empresa ECODEP

Distribución edad y género Empresa ECODEP					
Años de edad	Frecuencia	Distribución por género		Porcentaje	
		Hombre (Frecuencia)	Mujer (Frecuencia)	Hombre	Mujer
21	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
23	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
25	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
26	3,00	2,00	1,00	5,88	2,94
27	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
28	2,00	2,00	0,00	5,88	0,00
29	2,00	1,00	1,00	2,94	2,94
30	2,00	2,00	0,00	5,88	0,00
32	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
34	2,00	2,00	0,00	5,88	0,00
35	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
36	1,00	0,00	1,00	0,00	2,94
39	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
40	2,00	1,00	1,00	2,94	2,94
42	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
43	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
45	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
47	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
50	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
51	2,00	2,00	0,00	5,88	0,00
52	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
54	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
55	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
59	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
60	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
63	1,00	1,00	0,00	2,94	0,00
Total	34	30,00	4,00	88,24	11,76

3.2. RESULTADOS CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL OIT-OMS.

3.2.1. Estresores área administrativa.

En la Figura 2, los estresores labores más representativos del área administrativa corresponden a clima organizacional, falta de cohesión y tecnología. Pero es importante analizar los resultados obtenidos en los estresores: estructura organizacional, territorio organizacional, influencia del líder y respaldo del grupo.

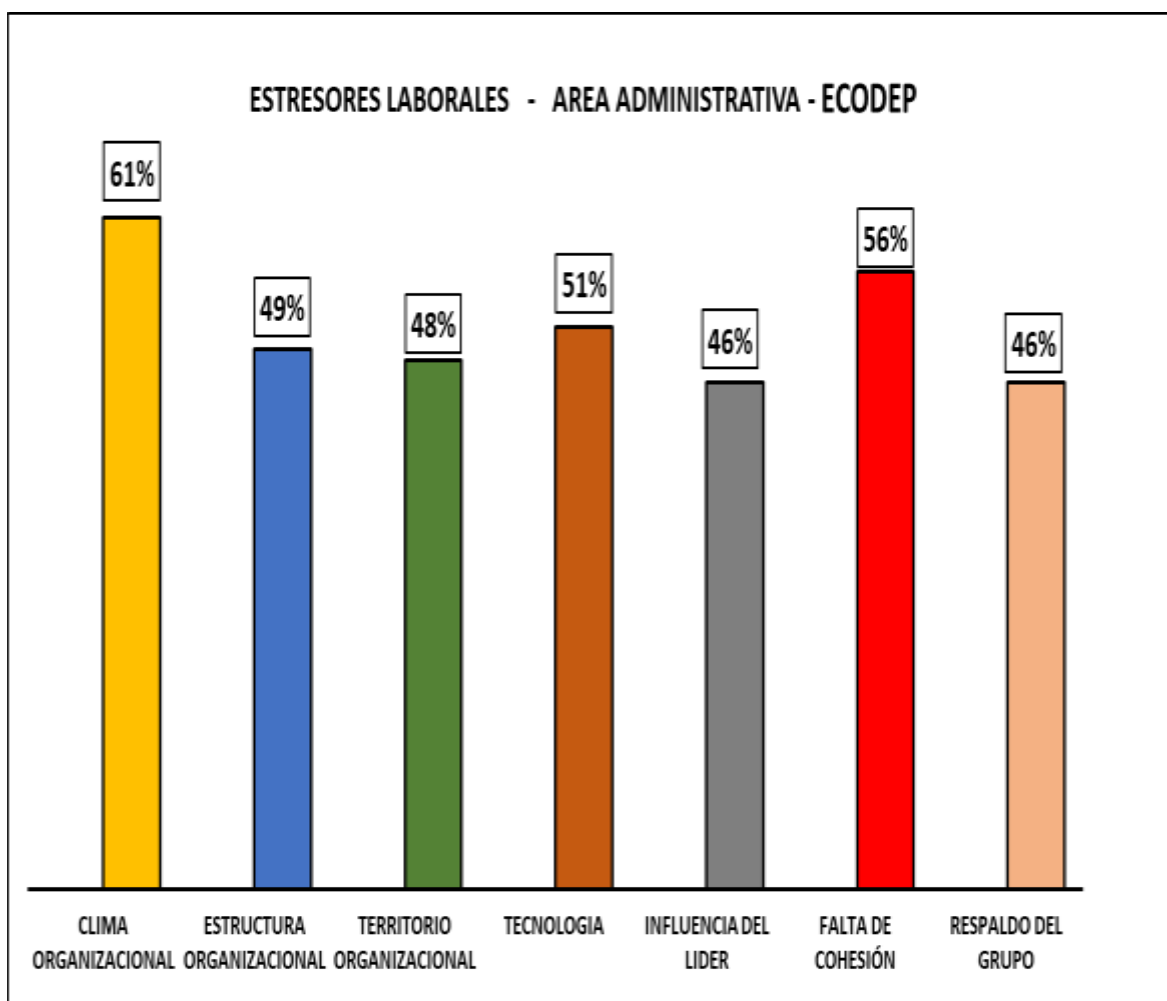


Figura 2. Estresores laborales área administrativa. Empresa ECODEP

3.2.2. Estresores área operativa.

En la Figura 3, se observa que los estresores laborales según prioridad en el área operativa corresponden a territorio organizacional, respaldo de grupo. Los estresores tecnología, influencia del líder y falta de cohesión obtuvieron porcentajes similares. De igual forma son importantes los resultados identificados en clima y estructura organizacional.

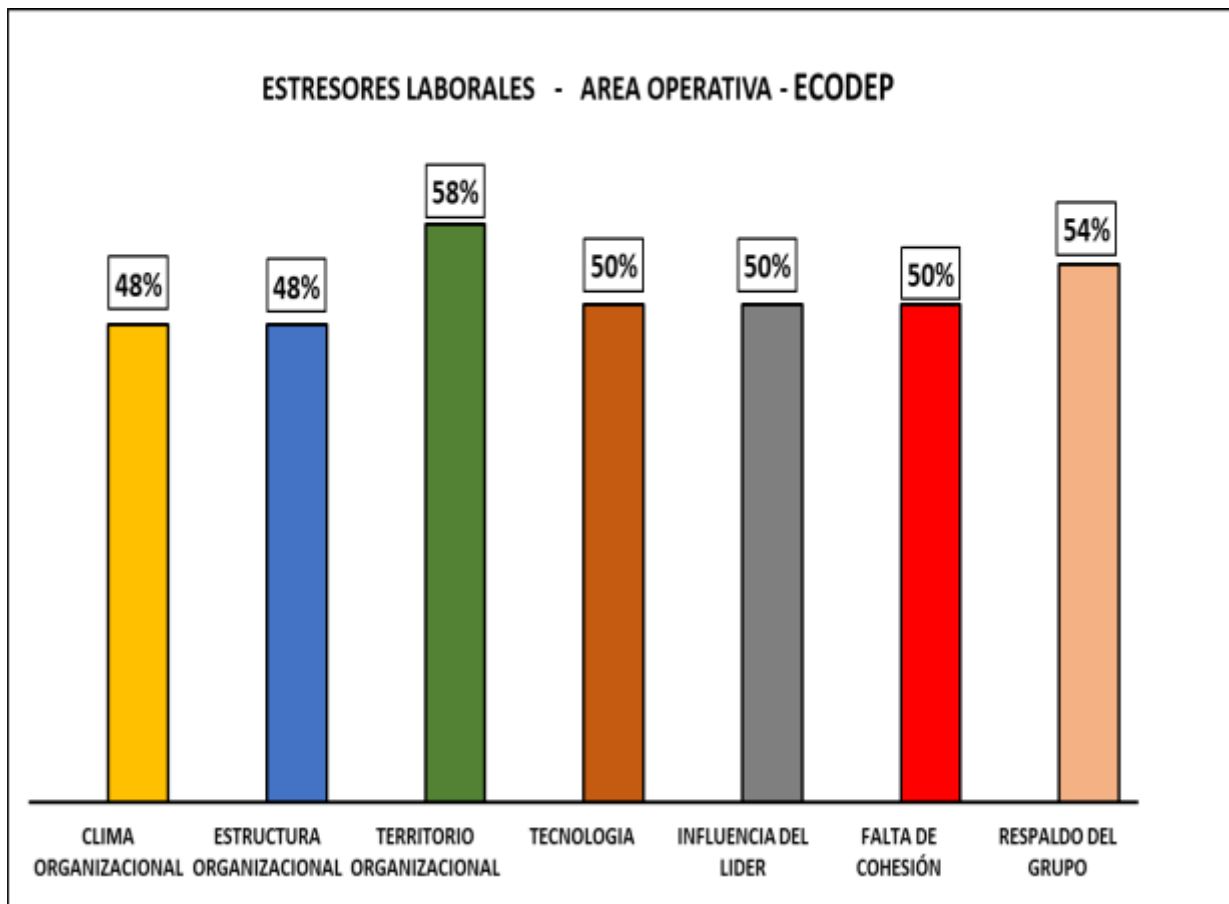


Figura 3. Estresores laborales área operativa. Empresa ECODEP

3.2.3. Nivel de estrés laboral

En la Tabla 8, conforme a los resultados del cuestionario estrés laboral OIT-OMS aplicado a los trabajadores de la empresa ECODEP, se evidencia que la mayoría de los trabajadores experimenta un bajo nivel de estrés laboral, predominando en el grupo etario de 21 a 40 años de edad, en este grupo se incluyen las 4 mujeres del área administrativa. Un porcentaje menor de trabajadores entre los rangos de 42 a 63 años de edad, corresponden al área operativa todos hombres y experimentan un nivel intermedio de estrés laboral.

Tabla 6.*Nivel de estrés laboral. Empresa ECODEP (área operativa y administrativa).*

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL PERSONAL ÁREAS: ADMINISTRATIVA/ OPERATIVA - EMPRESA ECODEP						
Área	Género	Edad	Sumatoria estresores	Estrés laboral	Porcentaje trabajadores	
Operativa	Masculino	21	90	NIVEL BAJO	62%	
	Masculino	23	90	NIVEL BAJO		
	Masculino	25	80	NIVEL BAJO		
	Masculino	26	90	NIVEL BAJO		
	Masculino	26	78	NIVEL BAJO		
	Masculino	27	64	NIVEL BAJO		
	Masculino	28	63	NIVEL BAJO		
	Masculino	29	61	NIVEL BAJO		
	Masculino	29	71	NIVEL BAJO		
	Masculino	30	72	NIVEL BAJO		
	Masculino	30	90	NIVEL BAJO		
	Masculino	32	79	NIVEL BAJO		
	Masculino	34	78	NIVEL BAJO		
	Masculino	34	90	NIVEL BAJO		
	Masculino	35	86	NIVEL BAJO		
	Masculino	39	63	NIVEL BAJO		
	Administrativa	Masculino	40	69		NIVEL BAJO
		Femenino	26	90		NIVEL BAJO
Femenino		28	90	NIVEL BAJO		
Femenino		36	90	NIVEL BAJO		
Femenino		40	90	NIVEL BAJO		
Operativa	Masculino	42	116	NIVEL INTERMEDIO	38%	
	Masculino	43	98	NIVEL INTERMEDIO		
	Masculino	45	101	NIVEL INTERMEDIO		
	Masculino	47	92	NIVEL INTERMEDIO		
	Masculino	50	91	NIVEL INTERMEDIO		
	Masculino	51	93	NIVEL INTERMEDIO		
	Masculino	51	92	NIVEL INTERMEDIO		
	Masculino	52	101	NIVEL INTERMEDIO		
	Masculino	52	95	NIVEL INTERMEDIO		
	Masculino	55	101	NIVEL INTERMEDIO		
	Masculino	59	104	NIVEL INTERMEDIO		
	Masculino	60	102	NIVEL INTERMEDIO		
	Masculino	63	105	NIVEL INTERMEDIO		

En el área operativa un alto porcentaje de los trabajadores, todos de género masculino, experimentan un nivel intermedio de estrés laboral (Ver Figura 4).

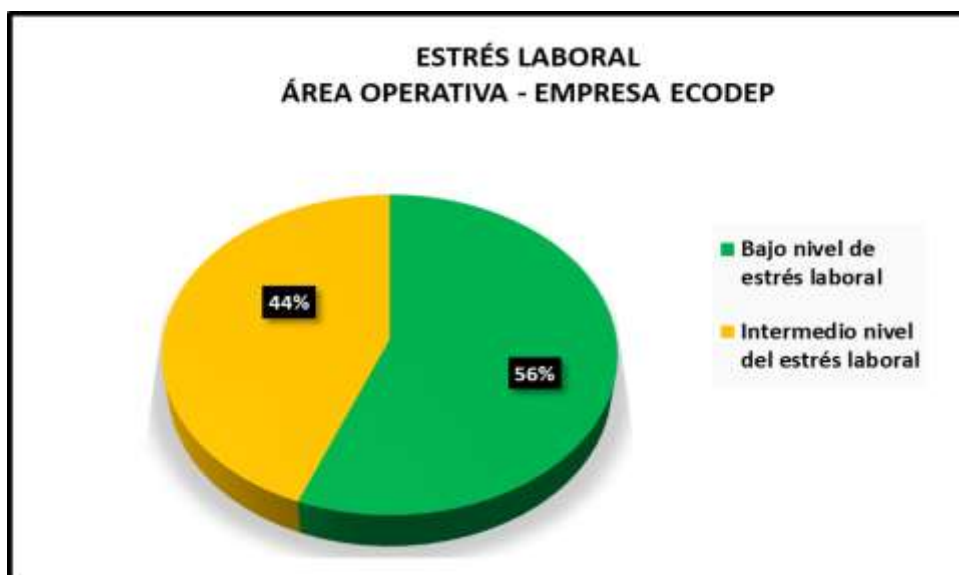


Figura 4. Estrés laboral - Área operativa

Con base en los resultados obtenidos, se observa en la Tabla 8, que el grupo etario de 21 a 39 años del género masculino y femenino, presentan un nivel de estrés bajo. A partir de 41 años hasta 63 años los trabajadores evaluados, todos ellos masculinos, experimentan un nivel intermedio de estrés laboral.

Tabla 7.

Nivel de estrés laboral. Empresa ECODEP

Tabulación de calificaciones obtenidas a través del cuestionario					
Rango de edad	Nivel de estrés	Género		Porcentaje	
		Masculino (Calificación promedio obtenida)	Femenino (Calificación promedio obtenida)	Hombres	Mujeres
21 – 29 años	Bajo	76,3	90	81,8	18,18
30 - 40 años	Bajo	78,3	90	80	20,00
41 – 49 años	Intermedio	101,7	0	100	0
50 - 59 años	Intermedio	103,5	0	100,00	0
60 - 63 años	Intermedio	104,2	0	100,00	0

En relación al nivel de estrés laboral con base a la edad y género en las áreas de la empresa ECODEP, en la Figura 5 se identifica que un alto porcentaje de las mujeres (representado por dos mujeres que trabajan en el área administrativa) que laboran en esta institución tienen un nivel de estrés bajo en las edades comprendidas entre los 30 y 40 años; de igual forma se observó un nivel de estrés bajo en las mujeres en edades de 21 a 29 años. En los hombres en cambio se observó que la mayoría experimentó un nivel de estrés intermedio en las edades comprendidas entre 30 a 40 años, y las edades de 21 a 29 años experimentó el mismo nivel de estrés. Para el grupo etario correspondiente a 41 - 49 años; 50 años – 59 años y 60 años – 63 años no se pudo comparar el nivel de estrés en ambos géneros, porque al momento no hay mujeres con esos rangos de edad laborando en la empresa.

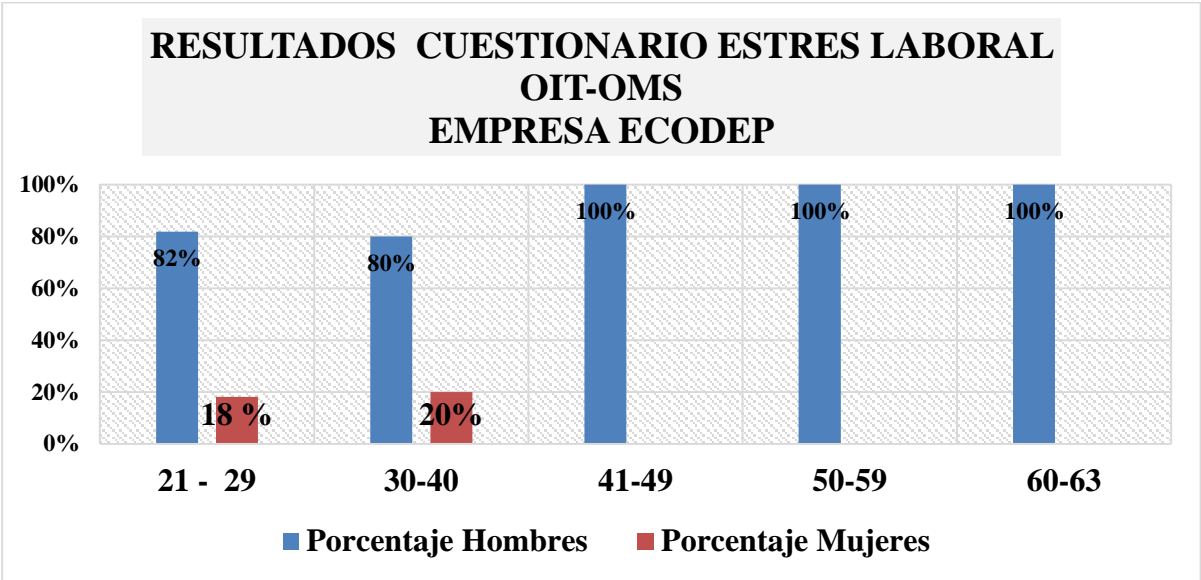


Figura 5. Nivel de estrés de las dos áreas de le empresa ECODEP

Con los resultados obtenidos de la evaluación de la Empresa Pública ECODEP, evidenciando que el personal masculino del grupo etario de 41 a 63 años de edad, del área operativa, presentan un nivel intermedio de estrés laboral, y con base a los estresores laborales identificados, se tiene al territorio organizacional, respaldo del grupo, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión. A continuación, se propone un plan de acción según prioridad de intervención, con un año plazo de implementación, con la finalidad de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del área. Se basa en los cinco estresores antes mencionados conjunto a las fuentes de estrés encontradas; para cada estresor se propusieron tres actividades con su respectivo responsable y cronograma de ejecución. (ver Tabla 8).

Tabla 8.

Plan de acción de estrés laboral 2021 - 2022 Empresa ECODEP.

PLAN DE ACCIÓN ESTRÉS LABORAL 2021 -2022				
EMPRESA PÚBLICA ECODEP				
OBJETIVO GENERAL: Reducir el nivel de estrés laboral de los trabajadores del área operativa de la Empresa Pública ECODEP.				
ESTRESORES LABORALES Cuestionario Estrés laboral OIT-OMS	FUENTES DE ESTRÉS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA (FECHA)
Territorio organizacional. - Término usado para describir el espacio personal o el escenario de actividades de una persona. Las personas que trabajan en territorios ajenos experimentan estrés.	- Falta de control en las actividades del área de trabajo.	Fortalecer medidas de seguridad y salud en el trabajo.	Jefe del área, Responsable de Seguridad Laboral y personal médico	01/03/2021 – 01/09/2021
	- Falta de preocupación por parte del jefe sobre el bienestar personal.	Implementar buenas prácticas basadas en el diálogo social y leyes laborales nacionales, para la adopción de nuevas políticas dentro de la empresa.	Gerencia de la empresa y Responsable de Talento Humano	01/03/2021 – 01/03/2022
	- Incomodidad al trabajar con miembros de otras áreas.	Crear grupos de apoyo entre los trabajadores y jefes de área, para modificar los pensamientos negativos y aprender a identificar sus emociones ante un suceso o situación incómoda.	Jefe del área de trabajo	01/03/2021 – 01/08/2021
	- No hay compañerismo entre el personal que labora en la empresa.	Talleres de capacitación profesional para igualar los conocimientos en los trabajadores.	Técnico responsable del área	01/03/2021 – 05/03/2021
Respaldo del grupo. - Corresponde al apoyo y la confianza que hay entre el personal de una empresa. Cuando no existen estos factores los trabajadores suelen experimentar cuadros de estrés.	- Falta de apoyo de los trabajadores con más experiencia a los trabajadores que se integran a la empresa.	Planificar retiros recreacionales con los trabajadores de la empresa para aumentar la socialización fuera del ambiente de trabajo y mejorar la relación dentro de la misma.	Gerencia de la institución	30/06/2021 20/12/2021

<p>Tecnología. - Corresponde al grado de dominio de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de los trabajadores, pues cuando no se tiene habilidad por el uso de nuevas tecnologías en la organización se pueden padecer cuadros de estrés laboral.</p>	-	Compañeros de trabajo obvian las sugerencias de los trabajadores nuevos en la empresa.	Crear auto registros para los participantes, para que diariamente resalte sus reacciones emocionales a lo largo de su jornada de trabajo y tomarlo como una opción para mejorar el ambiente laboral	Supervisores del área de trabajo	01/03/2021 – 01/09/2021
	-	Bajo dominio de las TIC dentro de la empresa, pues año a año se actualizan.	Capacitar al personal administrativo y operativo en el uso de TICS que sean de importancia para la empresa.	Técnico en informática	01/03/2021 – 02/03/2021
	-	Jornada laboral que incluye estar en frente a un computador por 8 horas (sobre todo en el área administrativa).	Implementar horarios de receso para las personas que pasen más de 6 horas frente al computador.	Gerencia de la institución y recursos humanos	01/03/2021 – 01/03/2022
	-	Uso de sillas de escritorio disfuncionales que generan incomodidad en el personal de trabajo.	Implementar sillas para escritorio ergonómicas que mejoren la postura de los trabajadores que laboran en el área administrativa. Aplicar las políticas internas de la empresa en cuanto a los derechos de los trabajadores y competencias del supervisor dentro de su área a cargo.	Gerencia de la institución Responsables de SSO	01/03/2021 – 01/03/2022
<p>Influencia del líder. - Se refiere a la manera en la que los líderes influyen en sus trabajadores para conseguir objetivos y satisfacer las necesidades de la organización, fomentar el trabajo en equipo y motivar a los trabajadores para alcanzar las metas propuestas.</p>	-	Falta de comunicación y entendimiento en las tareas a ejecutar entre el supervisor del área y trabajadores.	Realizar conversatorio entre supervisor y trabajadores para plantear las inconformidades y mejorar las relaciones.	Gerencia de la institución y recursos humanos Responsables de SSO	04/03/2021 – 01/03/2022
	-	Imposiciones injustificadas de los supervisores hacia los trabajadores.	Construir equipos para realizar actividades recreativas en donde se pueda crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre supervisor – trabajador.		
	-	Abuso de autoridad.			
<p>Falta de cohesión. - Se refiere a la disminución en la satisfacción laboral, influyendo negativamente en el clima organizacional y por ende los trabajadores serán propensos a padecer mayores niveles de estrés laboral.</p>	-	Alta exigencia laboral	Fomentar el liderazgo compartido para disminuir la carga horaria en los trabajadores	Personal de recursos humanos	01/03/2021 – 01/03/2022
	-	Falta de unión entre los compañeros.	Dictar charlas de integración grupal	Psicólogo Laboral	01/04/2021 – 01/06/2022
	-	Falta de cooperación entre compañeros de trabajo	Dictar talleres de mejoramiento laboral	Gerencia de la institución	01/06/2021 – 01/07/2021

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo general evaluar el nivel de estrés laboral según género y edad del personal administrativo y operativo de la Empresa Pública ECODEP 2020 para proponer un plan de acción. El grupo de estudio estuvo conformado por un total de 34 trabajadores, de los cuales 14 pertenecían al área administrativa y 20 al área operativa. Además, del total de la población, 30 trabajadores pertenecían al género masculino y 4 al género femenino; sin dejar de lado que todos los evaluados estaban entre las edades de 21 y 63 años. Mientras que las variables que fueron analizadas fueron el estrés laboral, el género y la edad.

Durante el desarrollo del trabajo se logró responder a la pregunta de investigación, obteniendo que el personal masculino del grupo etario de 41 a 63 años de edad, del área operativa, presentaron un nivel intermedio de estrés laboral, mientras que el grupo restante tuvo un nivel bajo. Es por ello que en base a los estresores identificados, se desarrolló el plan de acción a ejecutarse con la finalidad de mejorar las condiciones de la empresa evaluada.

En cuanto a los niveles de estrés encontrados, se obtuvo que el 62% de los trabajadores experimenta un bajo nivel de estrés laboral, específicamente la totalidad del género femenino y parte del género masculino, y según la edad predominó el grupo etario entre 21 a 40 años. Por otra parte el 38% de los trabajadores present un nivel intermedio de estrés laboral, estando la mayor cantidad de ellos entre los 42 y 63 años.

Los resultados difieren con los que se obtuvieron en el estudio de Álvarez y Espinoza (2019), donde el 62% de los trabajadores presentaban altos niveles de estrés laboral, así también en las investigaciones de García (2016), Almeida (2015) y Muñoz (2019), se encontró niveles altos de estrés laboral especialmente en el género femenino. Estas diferencias pueden deberse al tipo de empresa, organización o institución donde se desarrolló el estudio, en el caso de García (2016) se trataba de la Universidad de Cuenca, donde se evaluó a personal del área administrativa; la investigación de Almeida (2015) se realizó en el commando de la armada del Ecuador en Quito, encuestando a militares; y el de Muñoz (2019), se realizó en un centro de salud tipo “B”. Sin embargo, el presente estudio resulta similar al realizado por

Paredes (2016), donde los niveles de estrés fueron bajos en la mayoría de trabajadores de una empresa; así también respecto a las edades, Almeida (2015), indicó que el grupo etario con mayor nivel de estrés estaba entre los 49 y 63 años, lo que aproximadamente concuerda con el estudio actual. Las similitudes se dan probablemente porque en los tres casos se utilizó la misma herramienta metodológica que fue el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.

Con respecto específicamente al género, cabe destacar que investigaciones indican que las mujeres a menudo suelen poseer una mayor afectación producida por el estrés laboral, puesto que, en la mayoría de los casos este ligero aumento está relacionado con la sobrecarga de trabajo y las obligaciones en el hogar al ser madres de familia y esposas, generando cambios constantes al ser miembros activas de la sociedad y al incrementar la jornada laboral junto con las tareas que se presentan a menudo de forma similar y repetitiva conllevando a la generación de estrés (Assadi, 2003; González, 2006; Oblitas, 2006; Straub, 2007; Norlund et al., 2010; Pavlakis et al., 2010; Torres, et al., 2010; Azofeita, 2014). Pero existen otros estudios donde indican que no siempre las mujeres padecen de estrés alto o crónico como pasa en los hombres tal como se ha observado en el presente estudio, pues se menciona que depende de la salud física y mental de la persona, lo que sucede es que se ha estereotipado el género poniendo al hombre por encima de la mujer y considerándola como el sexo débil, cuando en realidad los hombres también tienden a padecer de niveles altos de estrés (García y Matud, 2017).

Otros autores en cambio sugieren que el estrés laboral depende mucho del área laboral y de la profesión, de acuerdo a una investigación que se realizó a profesionales de diferentes carreras se pudo corroborar que no siempre los niveles más altos de estrés laboral recaen sobre las mujeres, reafirmando los resultados obtenidos, pues en la empresa ECODEP los valores de estrés en mujeres fue bajo y el de los hombres intermedio. Es necesario resaltar la baja cantidad de mujeres que laboran en la empresa, a lo que ciertos autores indican que es muy común ver una disminución de mujeres en cargos que requieren mucha responsabilidad (Fernández et al., 2015). En estos estudios también se mencionó que a partir de los 30 - 40 años, el número de mujeres en cargos públicos empieza a descender, debido a las responsabilidades familiares que recaen sobre ellas, razón por la que es importante indicar que en el presente estudio en los rangos de edades comprendidos entre 41 - 49, 50 - 59 y 60 - 63 años no hay mujeres en la empresa (Fernández et al., 2015).

No se encontró niveles de estrés altos, pero, es conveniente tratar los problemas de estrés desde su inicio para evitar problemas más graves a futuro y que éste puede conducir al agotamiento o deterioro de la salud de ambos géneros. Así lo indica González (2014), quien además expone que el aumento de los estresores laborales, pueden provocar síntomas fisiológicos, psíquicos y conductuales que conllevan a cometer errores dentro de la empresa y baja productividad de los trabajadores, además puede conllevar al aumento del estrés con el pasar del tiempo. El estrés laboral también puede ser visto desde el punto de vista positivo, tomando en cuenta que al detectar síntomas de estrés laboral desde su inicio se puede buscar una solución para erradicarlo por completo o al menos aprender técnicas para saber manejarlo y de ésta manera no afectar el desempeño de los trabajadores (González, 2014).

De acuerdo con el nivel de estrés dependiendo las áreas de estudio, el área administrativa presentó un nivel bajo y en el área operativa se encontró un nivel intermedio, estos datos no concuerdan con lo obtenido por Mendoza y Acosta (2016), donde en el área administrativa se obtuvieron los niveles más altos. En este caso, cabe señalar que aunque en el área administrativa se obtuvo un nivel bajo de estrés que hasta cierto punto es aceptable, algunos autores indican que en su mayoría los trabajadores suelen manejar bastante bien la situación ante la presencia de una tensión mínima, pero ante el mínimo cambio se puede generar desestabilización en sus emociones que afectarán de manera negativa en su salud, desarrollo personal y laboral (Laime, 2018; Álvarez y Espinoza, 2019). Por el contrario en el área operativa el nivel de estrés que se obtuvo fue intermedio, a lo que varios autores como Chávez (2016), menciona que el estrés laboral tiene un efecto directo con el desempeño de los trabajadores asociado a los estresores laborales y por ende influye en la productividad de los trabajadores de la empresa.

Conforme a los estresores laborales que se obtuvieron en el presente estudio, el clima organizacional fue el que obtuvo el porcentaje más alto en el área administrativa respecto a los demás estresores. El resultado fue similar al obtenido en el estudio de Almeida (2015), donde también se destacó al clima organizacional como estresor principal, debido a que en el área administrativa se realizan muchas actividades relacionadas la estructura y organización de la empresa. Azofeita (2014), afirma que las trabajadoras de la empresa no tienen claro la visión y misión de la empresa y que por lo general la mayoría de trabajadores no le dan mucha importancia a estos aspectos, sin embargo se supone que al considerarse como área administrativa se debería tener claro cuáles son los objetivos que tiene la empresa

desde el punto de vista productivo y operativo. Del mismo modo, al tener que rendir cuenta con informes diarios, lo más probable es que las trabajadoras de esta área estén expuestas a un mayor grado de estrés, porque el nivel de exigencia por parte de los jefes de área es constante (Paredes, 2016).

En el área operativa en cambio, el estresor que obtuvo la mayor calificación fue el territorio organizacional, dato que concuerda con el estudio de Muñoz (2019), donde los principales estresores encontrados fueron el territorio organizacional y la influencia del líder. Varios autores han expuesto que se pueda deber a la falta de privacidad de personal en su lugar de trabajo, puesto que en el área operativa hay una interrelación de los trabajadores con el supervisor del área y muchas veces se genera un ambiente hostil entre ambos, que en ciertas ocasiones se manifiesta a través de problemas o conflictos (Santos, 2016). Esta afirmación concuerda con el presente estudio, porque en la Empresa Pública ECODEP, el área operativa desempeña su trabajo en un espacio en el que todos los trabajadores interactúan entre sí incluido los supervisores del área, por lo tanto es bastante común presenciar desacuerdos e inconformidades entre trabajadores y jefes de área.

Conforme al estudio de Paredes, (2016) en donde se elaboró una propuesta para disminuir los niveles de estrés para los colaboradores de Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. se indicó que se debe hacer una difusión de estrategias para manejar el estrés, tomar medidas a nivel de la empresa, capacitar de manera constante al personal para tener un mejor desempeño, integrar a los trabajadores mediante equipos de trabajo, mejorar las habilidades de liderazgo, establecer programas de motivación laboral, adecuar el espacio físico de trabajo y adaptar los horarios del trabajo. González (2014), indica que para combatir el estrés laboral es necesario: cambiar el modelo de vida que llevan los trabajadores, alimentarse sanamente, hacer ejercicio físico y mental a través de la meditación, buscar ayuda profesional, hacer reuniones grupales para compartir los problemas que cada uno tiene y dormir las horas requeridas.

Las propuestas anteriores concuerdan con el presente estudio, en donde se ha recomendado llevar a cabo un plan de acción para reducir los niveles de estrés que se han evaluado en los trabajadores de la Empresa Pública ECODEP, al mismo tiempo proveerá mecanismos claves para mejorar las condiciones actuales permitiendo mejorar el nivel satisfacción laboral del personal de la empresa.

Por último, los resultados obtenidos resultan novedosos, debido a que difieren con otros estudios realizados en la misma temática, en cuanto al nivel de estrés laboral en el género femenino y masculino. Referente a esto, la investigación realizada se muestra como un aporte para nuevos estudios en la empresa, así también promueve la mejora continua de la misma, con la finalidad de velar por la salud de los trabajadores y la productividad de la empresa.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos en la evaluación de estrés laboral según género y edad del personal administrativo y operativo de la Empresa Pública ECODEP 2020, se establecen las siguientes conclusiones:

- El personal del área administrativa presenta bajo nivel de estrés laboral, mientras que el personal del área operativa experimenta un nivel intermedio de estrés laboral. En el área operativa es necesario trabajar en los principales estresores laborales identificados, los cuales corresponden a territorio organizacional, respaldo del grupo, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión.
- El área con mayor nivel de estrés laboral, con base en los datos sociodemográficos género y edad, corresponde al área operativa, conformada por 30 trabajadores del género masculino entre las edades de 41 a 63 años. Estos resultados permiten que la empresa se sensibilice ante el problema y tome las acciones pertinentes para lograr la mejora continua.
- Estos resultados, permiten establecer un plan de acción para el área operativa que tenga una duración mínima de 1 año, en la que participen profesionales y personal responsable del cumplimiento de las actividades, con la finalidad de reducir los niveles de estrés encontrados y mejorará la satisfacción de los trabajadores.

5.2. RECOMENDACIONES

- A pesar de que en el área administrativa se obtuvo un nivel bajo de estrés laboral, es necesario implementar medidas preventivas, para evitar afectación en la salud en el futuro, para lo cual se debe capacitar a las trabajadoras y perfeccionar las habilidades para el uso de tecnología, crear grupos de apoyo dentro del área para mejorar el clima organizacional y la cohesión entre las trabajadoras dentro de la empresa.
- De igual manera es conveniente que se capacite a los trabajadores en el uso de nuevas tecnologías que esté aplicando la empresa, organizar encuentros entre los trabajadores del área operativa para afianzar la unión entre los compañeros de trabajo y mejorar el ambiente en el cual se desenvuelven, en razón de que en esta área se obtuvo un nivel intermedio de estrés laboral.
- La empresa debe aplicar un plan de acción para reducir el nivel de estrés laboral que experimentan los trabajadores, de igual forma llevar un control diario o al menos semanal de las emociones que éstos experimentan a lo largo de su jornada de trabajo y de ésta manera mejorar el ambiente de trabajo, así como la relación intralaboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACNUR. (2008). Política de edad, género y diversidad. *Agencia de la ONU para los refugiados*, 1-6.
- Almeida, J. (2015). *Identificación de los niveles de estrés laboral que presenta el personal de servidores públicos del sector comando de a Armada del Ecuador y su influencia en el clima laboral*. Facultad de ciencias psicológicas. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Álvarez, L., & Espinoza, C. (2019). *Estrés laboral en trabajadores de la bahía de Guayaquil*. Guayaquil: Espirales revista multidisciplinaria de investigación.
- Álvarez, H. (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. 25-30.
- Arias, W. (2012). Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 13(3), 45-52. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2012/cst123g.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. 1-216. Obtenido de https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional. (30 de Noviembre de 2011). Ley de Seguridad Social. *Ediciones Legales*(55), 1-91. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>
- Assadi, H. (2003). Evaluation of job stress factors (organizational and managerial) among head of physical education organizations. *Acta Universitatis Palackianae Olomucensis Gymnica*, 33(1), 47-55.
- Aveiga, M. (2014). "Influencia de los factores sociodemográficos y laborales en la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud que labora en el Hospital Provincial Docente Ambato durante el periodo enero-abril 2014". *Universidad Técnica de Ambato: Facultad de Ciencias Médicas de la Salud*, 1-127.
- Azofeita, C. (2014). Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del Ministerio de Agricultura y Ganadería. *Universidad Nacional: Escuela de Ciencias del movimiento humano y calidad de vida*, 1-143.

- Betancourt, O. (2010). Salud y seguridad en el trabajo en el Ecuador. *Opinión*, 13(3), 142-148. Obtenido de https://archivosdeprevencion.eu/view_document.php?tpd=2&i=1947
- Caiza, V. (2018). Validación del cuestionario OSI (Occupational Stress Inventory) para medir fuentes de estrés en las organizaciones ecuatorianas . *Escuela Politécnica Nacional: Facultad de Ciencias Administrativas*, 1-70.
- Carneiro, M., & Pareja, M. (2015). El estrés. In *Gobierno de Navarra* (pp. 65–72). <https://doi.org/10.4272/978-84-9745-244-1.ch8>
- Chávez, L. (2016). "El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ElectroSur S.A en el periodo 2015". *Universidad Privada de Tacna: Facultad de Ciencias Empresariales*, 1-124.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Shmid, R. (2013). Enfermedades laborales: Cómo afectan el entorno organizacional. *Universidad Nacional de Cuyo: Facultad de Ciencias Económicas*, 1-95.
- Comisión de Legislación y Codificación. (2015). Código del Trabajo. *Dirección Nacional de Asesoría Jurídica de la PGE*, 1-99. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/0B048WkRgr8JQZVBvNmUzWUxTeTQ/view>
- Comision Ejecutiva Confederal de UGT. (2001). Guia para la prevencion de Riesgos Laborales .
- Comision obrera de Castilla y Leon, Accion en Salud Laboral, Junta de Castilla y Leon. (2008). Manual de prevencion y tecnicas de afrontamineto del estres laboral. *Manual de prevencion y tecnicas de afrontamineto del estres laboral*.
- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Rev. CES Salud Pública ISSN 2145-9932*, 2(1), 80-84. Obtenido de <https://docplayer.es/45755740-Estres-laboral-y-sus-factores-de-riesgo-psicosocial.html>
- Estrada, M., & Sánchez, Y. (2016). *Estrés laboral en 15 obreros de la constructora ARTYCO S.A.S de la ciudad de Medellín*. Facultad de ciencias humanas . Medellín: CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS.
- Fernández, J. (2010). Estrés laboral por acoso moral en el trabajo y síndrome de Burn-out, y su relación con el autoconcepto, la adaptación de conducta y la personalidad, en trabajadores de atención a la salud. *Universidad de Granada: Departamento de Enfermería y de Psicología Evolutiva y la Educación*, 1-459.
- Fernández, J., & Mielgo, M. (2017). Escalas de Apreciación del estrés. *Tea*, 1-12.

- Fernández, M., Cruz, M. D., Gayoso, M., & Rodríguez, S. (2015). Carga mental en la mujer trabajadora: desigualdad de género y prevalencia. *Medicina y seguridad del trabajo*, 61(238), 18-33.
- Filev, A. (2015). Las 10 causas principales del estrés laboral. *ascendo.blog*.
- GADPE . (2019). Gestión de talento humano. *Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas*, 1-3.
- GADPE. (2017). Estatuto orgánico de gestión por procesos. *Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas*, 1-109.
- GADPE. (2018). Informe de rendición de cuentas 2018. *Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas*, 1-18. Obtenido de <http://www.prefecturadeesmeraldas.gob.ec/web/assets/rendicion-final-20182.pdf>
- Garavito, Y. (2018). Estrés laboral en Colombia. *Universidad Cooperativa de Colombia: Facultad de Ciencias Humanas y Sociales*, 1-102.
- García, C. (2013). "Guía de orientación para el cumplimiento de normas de seguridad en salud ocupacional para los mercados de la ciudad de Cuenca". *Universidad de Cuenca: Facultad de Ciencias de la Hospitalidad*, 1-60.
- García, C., & Matud, P. (2017). Diferencias de género en el estrés y la salud de las personas mayores. *ILEMATA*(26), 157-168.
- García, J. (2016). "Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015". *Universidad de Cuenca: Facultad de Ciencias Químicas*, 1-68.
- Gómez, V. (2004). Estrés y salud en mujeres que desempeñan múltiples roles. *Revista Avances en psicología latinoamericana*, 22, 117-128.
- González, G. (2006). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: El papel del género. *Universidad de Valencia*, 1-281.
- González, M. (2006). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. *Universidad de Valencia*, 23(1).
- González, M. (2014). "El género y su influencia en el nivel de estrés laboral en los trabajadores de puestos administradores de la dirección departamental de educación del municipio y departamento . *Universidad Rafael Landívar "Facultad de Humanidades"*, 1-71.
- Henry, M., Rivera, J. G., Cuevas, C. d., González, I., Gracia, R., Abreu, J., . . . Garzón, E. (1991). El índice de reactividad al estrés en pacientes asmáticos crónicos. *Psiquis*, 12, 149-154.

- Hoyo, M. D. (2004). Estrés Laboral. *Documentos divulgativos*, 1-52.
- IESS. (2003). Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores. Mejoramiento del medio ambiente de trabajo. *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: Seguro Social de Riesgos del Trabajo*, 1-71. Obtenido de <https://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Decreto-Ejecutivo2393.pdf>
- Juárez, L. (2017). Propiedades psicométricas del cuestionario del contenido del trabajo en una muestra de trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana. *Universidad Peruana Cayetano Heredia*, 1-117.
- Laime, E. (2018). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa - 2017. *Universidad Inca Garcilaso De La Vega*, 1-136.
- López, J. (2009). Consecuencias psicosociales del trabajo personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos. *Universidad de Murcia: Departamento de Enfermería*, 1-451.
- Martínez, J., García, A., & Aldebarán, V. (2016). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Scielo*. doi:DOI: 10.19136/hs.v16i1.1388
- Martínez, M. (2017). Seguridad y Salud Ocupacional en Ecuador: contribución normativa a la responsabilidad social organizacional. *INNOVA ISSN 2477-9024*, 2(3), 58-68. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n3.2017.135>
- Martínez, M. (2019). Repercusiones estrés laboral . *Universitas Miguel Hernández*, 1-69.
- Matud, M., Bethencourt, J., López, M., & Ibáñez, I. (2007). Relevancia del género y de las variables sociodemográficas en locus de control en factores motivacionales al área laboral. *Análisis y modificación de Conducta*, 1-16.
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev. Asoc. Esp Espec. Med Trab*, 28, 204-211. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Mendoza, D., & Acosta, W. (2016). "Diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la Facultad de Ciencias Administrativas". *Universidad de Guayaquil: Facultad de Ciencias Administrativas*, 1-106.

- Ministerio del Trabajo. (2012). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. *Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos*, 1-29.
- Miranda, F. (2015). "Niveles de estrés y principales estresores en el personal gerencial, medio y administrativo de una fábrica y distribuidora de productos de consumo masivo". *Universidad Rafael Lanívar: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 1-222.
- Monterrey, A., Rivera, J. G., Cuevas, C. d., & Rodríguez, F. (1991). El índice de reactividad al estrés (IRE): ¿rasgo o estado? *Revista Psiquiatría*, 18(1), 23-27.
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 1-188. Obtenido de http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf
- Muñoz, B. G. (2018). Estudios del estrés laboral.
- Muñoz, F. (2019). *Evaluación del estrés laboral y sus manifestaciones en el personal del centro de salud Quinindé - Esmeraldas*. Quito : Universidad del Ecuador .
- Navarro, I., López, B., Heliz, J., & Real, M. (2018). Estrés laboral, Burnot y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. *Aposta: Revista de Ciencias Sociales ISSN 1696 - 7348*, 78, 68-96. Obtenido de <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/inavarro.pdf>
- Nogareda, S. (1997). Estrés en el colectivo docente: metodología para su evaluación. *Centro Nacional de Condiciones de Trabajo*, 1-5.
- Norlund, S., Reuterwall, C., Hoog, J., Janlert, B., & Slunga, L. (2010). Burnot, working conditions and gender results from the northern Sweden. *MONICA Study. BMC Public Health*, 326(10). doi:10.1186/1471-2458-10-326
- Oblitas, L. (2006). Psicología de la Salud y calidad de vida. *Distrito Federal, México*.
- OIT. (2001). Factores ambientales en el lugar de trabajo. *Organización Internacional del Trabajo ISBN 92-2-311628-7*, 1-90.
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). Estudio del estrés laboral en personal administrativo Universidad de Cuenca.
- Oscá, A., Sánchez, S., & García, F. (2005). Inclusión social, mercado de trabajo y salud laboral: perspectivas sobre el estrés laboral en los jóvenes españoles. *Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales*, 1-41.
- Palomino, B. (2017). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza. *Universidad Nacional del Centro de Perú*, 1-124.

- Palomo, G., Carrasco, J., Bastidas, A., Méndez, M., & Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Xhile. *Revista Panamericana Salud Pública*, XXXVII(4), 303-304.
- Paredes, L. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 1-121.
- Pavlakakis, A., Raftopoulos, V., & Theodorou, M. (2010). Burnout syndrome in Cypriot physiotherapists: a national survey. *BMC Health Services Research*, 10(63). doi:10.1186/1472-6963-10-63
- Pulido, F., & Herrera, F. (2019). Influencia de las variables sociodemográficas sobre la ansiedad y el rendimiento académico adolescente: el contexto pluricultural de Ceuta. *Actualidades en Psicología* ISSN 2215-3535, 33(126), 1-16. doi:10.15517/ap.v33i126.32351
- Pulluquín, S. (2019). Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo. *Universidad Técnica de Ambato: Facultad de Ciencias de la Salud*, 1-71.
- Ramos, V., & Jordao, F. (2012). Género y estrés laboral: Semejanzas y diferencias de acuerdo a factores de riesgo y mecanismo de coping. *Facultad de Psicología de Ciencias de la Educación*, 1-12.
- Rodríguez, R., y Rivas, S. d. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnot): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57(1), 1-262. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Santos, A. (2016). Identificación de factores psicosociales en obreros de descamadoras informales en la playa del Puerto Pesquero de Santa Rosa. *Universidad de Guayaquil: Facultad de Ingeniería Industrial*, 1-75.
- Segura, R., & Pérez, I. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas psicología*(36), 1-16.
- Selye, H. (1930). Antecedentes Historicos del estres laboral.
- Selye, H. (1953). Origen del estres laboral. *IMF Business*.
- Soto, B. G. (2018). *Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable Del Ecuador*. Quito.
- Straub, R. (2007). *Healrh Psychology. A Biopsychosocial Approach*.
- Torraddellas, J. (2008). Stop al estrés: Cómo gestionar el estrés laboral. *MC Mutual*, 1-72.

- Torres, M., & Lawver, R. (2010). Predicting Secondary Agriculture Teacher's Job Stress from Selected Personal, Family, and Work-Related Characteristics. *Career & Technical Education Research, 35*(2), 65-79. doi:10.5328/cter35.206
- Union General de Trabajadores. (2015). *Guía para la Prevención de Riesgos Laborales*.
- Vallellano, M. (2018). Guía: Género y riesgos psicosociales en el trabajo. *Universidad Complutense de Madrid*, 1-152.
- Verdesoto, A., & Bedoya, J. (2012). Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador. *Universidad Central del Ecuador*, 1-110.
- Williams, A., & Cooper, C. (1998). Medición del estrés laboral: desarrollo del indicador de gestión de la presión. *Health Psychol, 3*(4), 306. doi:10.1037//1076-8998.3.4.306.

ANEXOS

Formato del cuestionario que se aplicó a los trabajos de la empresa ECODEP

Cuestionario para evaluar el Estrés Laboral

INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tiene en sus manos servirá para realizar *la evaluación del estrés laboral*. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO** y se utilizará exclusivamente para los fines educativos. Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie.

Para cada pregunta, Marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

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

No	Pregunta	Nunca (1)	Raras veces (2)	Ocasional mente (3)	Algunas veces (4)	Frecuente mente (5)	General mente (6)	Siempre (7)
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización?						X	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado?		X					
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo?							X
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es ilimitado?						X	
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes?		X					
6	Mi supervisor no me respeta?						X	
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.					X		
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales?					X		
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización?						X	
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida?						X	
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño?							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo?						X	
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal?		X					

14	o se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo?				X		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo?					X	
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo?					X	
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?					X	
18	Mi equipo se encuentra desorganizado?		X				
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes?		X				
20	La organización carece de dirección y objetivo?	X					
21	Mi equipo me presiona demasiado?						
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?				X		
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?			X			
24	La cadena de mando no se respeta?						X
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia?					X	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

formato del cuestionario lo puede modificar para una mejor presentación al trabajador.

Aplicación del cuestionario a trabajadores de la empresa ECODEP

