Pontificia Universidad Católica del Ecuador | SEDE ESMERALDAS

Programa de Posgrados en Riesgos Laborales

Estudio del estrés laboral en el personal administrativo, auxiliar de servicio y docente de la PUCESE, año 2019

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. CHRISTOPHER ALEXIS CUENCA MERA

ASESOR:

PhD. IGNACIO CARAZO ORTEGA

ESMERALDAS, ECUADOR, 2020

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

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema: Estrés Laboral en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas

Autor: Ing. Christopher Alexis Cuenca Mera

PhD. Ignacio Carazo Ortega **f. _____**
ASESOR DE TESIS

Mgt. Isabel Maldonado Román **f._____**
LECTORA 1

PhD. Pablo Pico Valencia **f. _____**
LECTORA 2

Mgt. Luis Hidalgo Solórzano **f._____**
COORDINADOR DE POSGRADOS

Mgt. Alex Guashpa Gómez
SECRETARIO GENERAL PUCESE **f._____**

Esmeraldas, Ecuador, 2020

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Christopher Alexis Cuenca Mera portador de la cédula de ciudadanía No. 0802971119 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Msc. "En Prevención de Riesgos Laborales" son absolutamente originales, auténticos y personales.

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

Nombre del estudiante:

Ing. Christopher Alexis Cuenca Mera

Cédula de Identidad:

0802971119

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS

Ignacio Carazo Ortega, director de Tesis, certifico haber revisado el trabajo propuesto por el maestrante, el mismo que cumple con los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal delegado por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, al trabajo de grado.

_____

PhD. Ignacio Carazo Ortega
1758477523

DEDICATORIA

Dedico la culminación de esta etapa de mi vida a todas las personas que de uno u otra forma me han impulsado a levantarme con más fuerza luego de haber caído ante una adversidad. A mis padres por creer en mí y apoyarme en toda mi carrera profesional y a mi hermano.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a las personas que hicieron posible la realización exitosa de este trabajo de investigación. Al PhD. Ignacio Carrazo por su tutoría en el desarrollo de este estudio y por haber compartido sus conocimientos de Análisis de datos en Titulación I y II, enseñanzas necesarias para terminar con éxito esta investigación y en especial a mi padre el Ing. Alexi Cuenca Perea, por su apoyo incondicional durante toda la trayectoria de la universidad.

A mi mamá por su apoyo incondicional a lo largo de todo el trayecto de mi vida y en especial esta etapa tan importante para mí.

Y, por último, pero no menos importante a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas por ofrecer todas su infraestructura física e intelectual, que permitió hacer posible la culminación de este trabajo de investigación.

TÍTULO

Estudio del estrés laboral en el personal administrativo, auxiliar de servicio y docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.

RESUMEN

El escenario laboral actual marcado por la globalidad y la inestabilidad, genera unas condiciones que favorecen que muchos profesionales experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional. La importancia de este estudio radica en tener una línea base que nos indica cómo se encuentra el estrés laboral en una de las dos empresas representativas de carácter educativo que tiene la ciudad de Esmeraldas, así como también, por la necesidad que tienen los dirigentes de la universidad de conocer los niveles de estrés laboral y sus repercusiones en el crecimiento de su empresa.

La Pontificia Universidad Católica sede Esmeraldas (PUCESE) como empresa educativa privada, cuenta en la actualidad con un aproximado de 200 funcionarios, categorizados institucionalmente como docentes, personal administrativo y personal auxiliares de servicios. Diariamente todo el personal de esta institución se encuentra a cargo de funciones específicas y sobre todo exigentes, que, al pasar de los años, de una u otra manera, producen un desequilibrio de sus demandas (actividad laboral) en relación a su capacidad de respuesta (estrés laboral).

Los resultados obtenidos demuestran que de manera general la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede en Esmeraldas, no cuentan con un nivel alto de estrés laboral debido a que apenas el 22% de sus trabajadores se encuentran dentro de esta clasificación, determinados por los tipos de trabajo pasivo (12,7%) y de alta tensión laboral (9,3%).

Palabras claves: Estrés laboral, demandas psicológicas, control laboral.

TITLE

Study of occupational stress in administrative, service and teaching staff of PUCESE

ABSTRACT

The current work scenario marked by globality and instability creates conditions that cause many professionals experience frustration and a high level of emotional tension, which leads to an increase in levels of work stress and professional attrition. The importance of this study lies in having a baseline of how work stress is found in one of the two representative educational companies that the city of Esmeraldas has, as well as the need for university leaders to know the levels of work stress and its repercussions on the growth of your company.

The Pontifical Catholic University, Esmeraldas headquarters as a private educational company, currently has approximately 200 employees, institutionally categorized as teachers, administrative staff and staff of service assistants, daily all the staff of this institution is in charge of specific functions and above all demanding, that as the years go by in one way or another, there is an imbalance in their demands (work activity) in relation to their ability to respond (work stress).

The results obtained shown that in general PUCESE does not have a high level of work stress because only 22% of its workers are within this classification, determined by the types of passive work (12.7) and high work tension (9.3%).

Keywords: Work stress, psychological demands, work supervision

ÍNDICE

	Página
Tribunal de graduación ……	IV
Declaración de autenticidad y responsabilidad ……	V
Certificado del director de tesis ……	VI
Dedicatoria …….....	VII
Agradecimiento ……	VIII
Titulo ……	IX
Resumen ……...	IX
Abstract ……	X
INTRODUCCIÓN ……...	1
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	3
- Fundamentación teórico-conceptual ……	3
• Estrés laboral……. ……...	3
• Tipo de estrés ……	4
• Factores del estrés laboral……	5
• Consecuencias del estrés laboral …….....	8
• La salud y el estrés laboral …….....	9
• El estrés laboral y la productividad en una empresa ……	10
- Antecedentes ……	11
- Fundamentación legal ……	12
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	14
- Población y muestra ……	14
- Tipo de estudio ……	14
- Análisis de datos ……	15
- Técnicas e instrumentos ……	15
- Operacionalización de la variable……	18
CAPÍTULO 3. RESULTADOS ……...	19
- Características del Personal de la PUCESE ……	19
- Clasificación del trabajo ……	20
- Fuente de estrés laboral……	24
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN ……	25
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONE……...	27
BIBLIOGRAFÍA ……..	28
ANEXOS ……..	1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuantificación de las variables de la sección 1 **15**
Tabla 2: Cálculos para las variables de la sección 2 **16**
Tabla 3: Operacionalización de la variable **18**
Tabla 4: Frecuencias y porcentajes de las variables de la sección 1 **19**
Tabla 5: Variables biológicas (sexo y edad) en relación a variables sociales (función, profesión y estado civil) **19**
Tabla 6: Clasificación del trabajo (presencia de estrés laboral) en los funcionarios de la PUCESE **20**
Tabla 7: Relación entre el tipo de trabajo y las variables biológicas de los funcionarios de la PUCESE **20**
Tabla 8: Prueba de chi-cuadrado entre la variable sexo y tipo de trabajo **21**
Tabla 9: Prueba de chi-cuadrado entre la variable edad y tipo de trabajo **21**
Tabla 10: Tipo de trabajo en relación a la función laboral que cumplen los funcionarios de la PUCESE **22**
Tabla 11: Prueba de chi-cuadrado entre la variable función laboral y tipo de trabajo **22**
Tabla 12: Prueba de chi-cuadrado variable estado civil y tipo de trabajo **23**

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Gráfica de barras variable función laboral y tipo de trabajo **23**

INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial, la problemática de los Factores Psicosociales durante el desempeño de las funciones laborales en el momento actual ha cobrado gran importancia. Instituciones internacionales tales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de Salud (OMS), la Unión Europea, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) y la Agencia Europea de Salud y Seguridad, han determinado mediante diversos estudios que los factores psicosociales y sobre todo al estrés laboral como una de las grandes prioridades en el ámbito laboral y la salud ocupacional en los siguientes años (Ju et al., 2014; Peiró, 2010).

El estrés laboral se considera que es el resultado de la vida acelerada y agitada que tienen los seres humanos diariamente en el ambiente laboral de una determinada institución. Todas las personas necesitan satisfacer sus necesidades básicas tales como la educación, alimentación, superación personal y seguridad, entre otras; para ello debe obtener dinero trabajando y así poder cubrir las necesidades antes mencionadas.

El estrés laboral en el momento actual, es considerado como una enfermedad reportada por el Ministerio del Trabajo en la tabla de Enfermedades Laborales de la resolución C.D.513 (Reglamento del Seguro General de Riesgo de Trabajo). El estrés laboral se ha convertido en una amenaza para la salud mental de los trabajadores de cualquier empresa, ya sea esta pública o privada, pudiendo generar enfermedades y accidentes de trabajo, que inducirían ausentismo laboral, provocando de esta manera un descenso de los índices de desempeño, producción y rendimiento de la empresa (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2017).

El estrés laboral y sus efectos en los trabajadores de cualquier tipo de empresa, pequeña, mediana o grande, sea esta pública o privada, son en la actualidad una realidad innegable y conocida a nivel mundial por las diversas investigaciones realizadas. Las consecuencias de esta enfermedad en algunas ocasiones pueden ser positivas, pueden ayudar a mejorar destrezas o habilidades de los trabajadores.

Por el contrario, el exceso o permanencia de ésta provoca graves consecuencias como lo son: la disminución de la calidad de trabajo, la ansiedad, el ausentismo laboral, depresión e

inclusive llegar al desgaste profesional o también denominado oficialmente por la Organización Mundial de la Salud como el Síndrome de Burnout; condiciones que, por el desconocimiento del tema, podrían desmejorar perjudicando la salud integral de los trabajadores (J. García, 2016).

Esta investigación cobró gran relevancia al medir el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica sede Esmeraldas, institución académica con más de 40 años de experiencia en la formación de profesionales de calidad. Permitiendo profundizar en la descripción y conocimiento de la problemática del estrés, la cual hoy en día tiene gran reconocimiento en el campo de la salud laboral, específicamente en la prevención de riesgos laborales.

Este estudio como objetivo general analizó el estrés laboral en el personal administrativo, auxiliar de servicio y docente en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeralda, con el fin de obtener una línea base sobre esta problemática. Para el cumplimiento de este objetivo se trazó los siguientes objetivos específicos: se identificó y evaluó las posibles fuentes de estrés en los trabajadores, así como también se identificó la prevalencia del nivel de estrés de acuerdo con la función que cumplen los trabajadores dentro de la institución.

La hipótesis de trabajo que se testará es que el estrés laboral en la Universidad Católica del Ecuador sede Esmeradas se presenta en un nivel alto (importante) y se presenta mayoritariamente en los docentes y está relacionada con la cantidad de trabajo que deben realizar.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica conceptual

Estrés laboral

Diversas instituciones a nivel mundial, así como también una gran cantidad de investigadores han conceptualizado al estrés laboral desde varias perspectivas. Es así que el término estrés fue acuñado por primera vez por Selye (1936), como una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga. Cabe recalcar que esta respuesta puede ser de carácter mental (psicológica) o física (fisiológica) (Sierra et al., 2003).

La Comisión Europea en el año 2002 definió a la enfermedad del estrés laboral como un conjunto de reacciones emocionales, fisiológicas, cognitivas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se presenta en los seres humanos y se caracteriza por altos niveles de esfuerzo y de respuesta y la reiterada sensación de no poder afrontarlos (Weiler, 2003; García, 2016).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que el estrés, es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo frente a la acción". Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2016, definió al estrés laboral como la reacción que puede darse en un determinado trabajador debido a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que de esta manera ponen a prueba su capacidad para afrontar dicha situación adversa (Leka & Griffiths, 2015).

De esta manera se puede determinar que este tipo de estrés es propio de las colectividades industrializadas o en proceso de industrialización, en las que la progresiva presión en el entorno laboral puede ocasionar la saturación mental y/o física del trabajador, causando de esta manera diversas consecuencias que afectan directamente a la salud integral de los trabajadores, así como también a su entorno más próximo (J. García, 2016).

Con las diversas definiciones presentadas con antelación se puede aseverar que existen diversas formas de interpretar o conceptualizar al estrés laboral; debido al simple hecho que

permite caracterizar los diversos estados en el que se puede encontrar el trabajador, frente al ambiente en las que se desenvuelve y su forma de reaccionar a este; sin embargo, analizando de manera integral para la presente investigación se podría utilizar la conceptualización de que el estrés laboral es la respuesta psicológica y fisiológica que presenta el organismo de un trabajador en su ambiente laboral, en su intento por adaptarse ante las situaciones de presión internas y externas, que se dan en el cumplimiento de su trabajo. Bajo esta premisa se podría afirmar que el estrés se hace presente cuando se produce un desequilibrio en esta interrelación (Leka & Griffiths, 2015).

Tipos de estrés

El estrés puede afectar o presentarse en los seres humanos de distintas maneras. Existen sucesos o actividades que pueden ocasionar índices altos de estrés en una persona, sin embargo los mismos sucesos pueden provocar índices bajos en otras (Sierra et al., 2003; Andueza, 2014).

El efecto que causa el estrés en las personas no siempre es negativo. Por ejemplo el estrés moderado tiene efectos positivos, mejora la productividad, la capacidad cognitiva, aumenta la concentración y es de gran utilidad para el desarrollo de ideas creativas (Pereira, 2009). Bajo esta primicia se reconocen dos tipos de estrés:

Eutrés: o estrés positivo, es el estrés donde la persona en este caso un trabajador ejerce una relación reciproca con su estresor, pero mantiene su mente abierta y creativa, aumenta la capacidad física del organismo, incrementa la respiración para que el cerebro reciba más oxígeno, aumenta la concentración preparando al cuerpo y mente para una función óptima. De tal manera que la persona se siente motivada para cumplir con satisfacción sus actividades laborales (Espinoza et al., 2018).

Distrés: o estrés negativo es aquel que es perjudicial para la persona. Debido a que desencadena un desequilibrio fisiológico y sicológico que se ve reflejado en una reducción de la productividad del individuo y la aparición de enfermedades sicosomáticas (Espinoza et al., 2018).

Por otro lado, Martinez (2008) identifica un solo tipo de estrés laboral de mayor importancia en los últimos años, menciona el desgaste Profesional o Burnout, el cual es una variante grave del estrés laboral, se presenta en la actualidad en muchos trabajadores para las que su actividad laboral se ha convertido en una fuente continua de angustia e insatisfacción. No es un trastorno grave si lo comparamos con otras formas de estrés laboral, pero sí es una constante de la empresa moderna y para muchas personas es una fuente de insatisfacción laboral, que puede acentuar los efectos de otras causas de estrés.

Factores del estrés laboral

En principio, el avance tecnológico debería servir para mejorar, facilitar el trabajo y aumentar la calidad operacional de toda empresa, sin embargo, lamentablemente en la actualidad no se está consiguiendo, al contrario, se aumenta la presión con la modernización de los puestos de trabajo, las telecomunicaciones y las trasmisiones instantáneas de datos, ocasionando una exigencia mayor sobre las personas, buscando que éstas sean tan rápidas, precisas y fiables como los ordenadores. El avance tecnológico conlleva cambios en los procedimientos que afectan a la adaptación al trabajo, a la satisfacción laboral y a la salud mental de los empleados (Cruz Martínez et al., 2016).

En los últimos años el estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral han adquirido mayor importancia y reconocimiento. Debido a los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual (Jiménez, 2012; Jiménez & Leon, 2010).

La frecuencia a la exposición a los riesgos psicosociales en los últimos cinco años se ha hecho más frecuente, obligando de cierta manera a las instituciones correspondientes intervenir mediante estudios que busquen la identificación, evaluación y control de esta situación, con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud integral de los trabajadores (Jiménez, 2012; Jiménez & Leon, 2010). En una empresa, un trabajador se encuentra expuesto a un sinnúmero de factores que lo incitan a desarrollar estrés laboral.

Entre los factores que provocan el desarrollo del estrés laboral tenemos: el contenido del trabajo, sobrecarga y ritmo, horarios, ambiente y equipo, cultura organizacional, relaciones

interpersonales, rol en la organización, y el desarrollo de carreras. El contenido del trabajo hace referencia a la monotonía, ciclos cortos de trabajo, bajo uso de habilidades y la presencia de una alta incertidumbre; la sobrecarga y ritmo, tiene que ver con plazos urgentes de finalización, alta presión temporal y los excesos de trabajo; el factor horario hace referencia a los cambio de turnos, horarios inflexibles e imprevisibles y jornadas largas sin tiempo de interacción o descanso; con respecto al ambiente y equipo sucede cuando existe condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuado, ausencia de mantenimiento de equipos, falta de espacio personal, escasa o excesiva luz, excesivo ruido y altas o bajas temperaturas (Jiménez, 2012).

La cultura organizacional, las relaciones interpersonales y los roles en la organización se convierten en factores de producir enfermedades psicosociales como el estrés cuando existe una mala comunicación entre los trabajadores y entre los miembros de la alta dirección, aislamiento físico social y la presencia de roles de trabajos confusos en una determinada empresa. Así mismo, el desarrollo de carreras es un factor potencial en producir estrés cuando en la empresa existen incertidumbres, escasa remuneración, paralización del puesto de trabajo y una inseguridad contractual (Jiménez, 2012).

Para uso de esta investigación se pueden agrupar a los factores que causan estrés laboral mencionado con antelación en cinco grandes grupos tales como:

Ambiente laboral

El ambiente laboral podría incitar a un trabajador a enfermarse de estrés laboral, cuando tiende a ser inadecuado, siendo esto la causa del inicio de la aparición de estresores físicos. Los trabajadores para poder enfrentarse a estos factores requieren de una adaptación múltiple, tanto física como psicológica, entre ellos se pueden mencionar: la falta de luz o luces muy brillantes, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, el ambiente rodeado por aire contaminado y una alta o baja temperatura (Barrera, 2013).

Carga excesiva de trabajo

La sobrecarga en un lugar de trabajo puede afectar de diversas maneras**.** Existen exigencias psicológicas que tienen que ver con la complejidad de las tareas, las que requieren de una red

de ayuda o un grupo de trabajo, sin embargo cuando esta no se facilita, deja caer a los trabajadores en una evidente sobrecarga, que reduce su calidad de vida y de trabajo, en el momento en que los trabajadores sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo (Alcayaga, 2016).

Responsabilidad y actividades importantes

Se da en el personal jerárquico o cuando un trabajador se encuentra a cargo de grandes responsabilidades dentro de la organización. El estrés laboral se presenta debido a que el trabajador constantemente se ven enfrentando grandes cargas de trabajo y numerosas responsabilidades, constantes trabajos en el que se hace uso el intelecto, constante búsqueda de la eficacia, trabajos con límite de tiempo y por lo general referidos a ir contra el reloj, se ven enfrentados a constantes situaciones nuevas y datos inestables (Barrera, 2013).

Estimulación lenta y monótona

Este factor hace referencia cuando el tipo de trabajo que se realiza es de tipo rutinario y automatizado. En este caso al trabajador no se le permite que haga uso de la creatividad de sus pensamientos, ocurre en trabajos donde se realizan cadenas de tareas lentas y monótonas.

Este tipo de actividades a mediano y largo plazo generan estrés laboral en los trabajadores y se pueden convertir en distractores que afecta en su atención. Generando un aumento de accidentes de trabajo (Sosa, 2011).

Condiciones laborales inadecuadas

Hacen referencia a las causas que generan estrés en el trabajador. Este factor se hace presente cuando no se cuenta con las condiciones adecuadas para realizar las tareas tales como: salarios bajos, una mala alimentación, falta de perspectiva, monotonía, inestabilidad laboral por causa del avance tecnológico (Jiménez & Leon, 2010).

Consecuencias del estrés laboral

El estrés laboral tiene consecuencias directas sobre el trabajador, sin embargo, también puede afectar de manera indirecta a la empresa. Dentro de las consecuencias para el trabajador, se pueden encontrar aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico. Dependiendo de la resistencia del trabajador y de la intensidad de los factores estresantes las consecuencias pueden manifestarse a corto, medio o largo plazos (Cruz Martínez et al., 2016).

Las consecuencias físicas del estrés laboral en el trabajador comprenden: hipertensión arterial, infarto, consecuencias dermatológicas, sexuales, músculo-esqueléticas, digestivas, del sistema autoinmune, del sistema endocrino y sobre el sistema nervioso, tales como la cefalea y la migraña. Entre las principales consecuencias psíquicas del estrés laboral se pueden mencionar: el deterioro cognitivo, la ansiedad, el insomnio, depresión, dificultad para tomar decisiones, trastornos sexuales y afectivos, desórdenes mentales, desórdenes alimenticios, conductas perjudiciales para la salud tales como adicciones al tabaco, alcohol y drogas, así como también afecta en el deterioro de sus relaciones personales (Colin, 2017; Cruz Martínez et al., 2016).

Sin embargo, el estrés laboral no solo afecta al individuo como tal, sino que las consecuencias negativas que provoca, inciden directamente en el entorno que lo rodea. Es por esta situación antes mencionada que las empresas deben tomar consciencia de ello, debido a que deben garantizar que sus trabajadores mantengan una buena salud integral para mantener su calidad de vida, con el fin de que la propia organización funcione correctamente (Sarmiento & Schmid, 2013).

Las empresas en las que existe una propensión a que sus empleados padezcan estrés laboral, tienen un mayor riesgo de obtener un menor nivel de rendimiento y productividad. Las consecuencias negativas que pueden derivar del estrés laboral que pueden afectar a la empresa son: aumento del número de trabajadores que adquieren la baja médica por enfermedad o mayor número de veces que el empleado adquiere la baja durante el año, absentismo laboral, disminución del rendimiento y de la productividad dependiente de los trabajadores, aumento del riesgo de padecer accidentes de tipo laboral.

De la misma manera pueden existir en la plantilla sinergias de tipo negativo como puede ser un deterioro en las relaciones humanas entre los trabajadores, falta de iniciativa, desmotivación ante la colaboración en proyectos, etc.

La salud y el estrés en el trabajo

Mansilla & Favieres, 2016; Pereira (2009), en sus estudios explican la interrelación que tiene la salud y los factores que provocan estrés laboral, estableciendo ciertas enfermedades o afecciones que son producidas por esta precisa relación entre estrés laboral y la salud.

Con respecto a las enfermedades cardiovasculares, muchos estudios sugieren que la actividad laboral que exigen mucho psicológicamente y que permiten a los empleados poco control sobre el proceso de trabajo, hacen aumentar el riesgo de enfermedad cardiovascular. En lo que concierne con las afecciones músculo esquelético se cree, que el estrés de trabajo aumenta el riesgo del desarrollo en la espalda y de las extremidades inferiores.

Por otro lado, diversos estudios sugieren, que las diferencias entre las tasas de problemas de la salud mental (como la depresión y el agotamiento) se deben a las diferencias entre los niveles de estrés del trabajo y las diferencias económicas (Barrera, 2013). Las heridas en el lugar de trabajo aumentan la preocupación y por ende las condiciones estresantes y esto causa que las prácticas seguras de trabajo disminuyan.

El suicidio, el cáncer, las úlceras, y las funciones inmunes sugieren una relación entre las condiciones estresantes de trabajo y estos problemas de la salud. Sin embargo cabe recalcar que se necesitan más estudios antes de que se pueda sacar conclusiones sobre esta relación (Barrera, 2013).

Debido a esto es que se deduce que existe una relación entre el estrés en los trabajadores y su desempeño laboral. Las condiciones de estrés, según el nivel de gravedad van afectando su productividad y su forma de afrontar las situaciones que se presenten.

El estrés laboral y la productividad en una empresa

Los trabajadores suponen que las condiciones estresantes de trabajo son un mal necesario, y que por ello las compañías deben aumentar la presión a los trabajadores y prescindir de las preocupaciones de salud para seguir teniendo índices positivos de rendimiento y productividad (Barrera, 2013). Pero las investigaciones en la actualidad sobre las condiciones estresantes en una determinada empresa no están de acuerdo con esta suposición debido a que asocian dichas condiciones con el absentismo, desmotivación profesional, entre otros efectos negativos.

Las investigaciones del Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional o NIOSH (2011), han identificado unas características organizativas asociadas con el trabajo sano de bajo estrés y con niveles altos de productividad. NIOSH propone como cambiar la organización para prevenir el estrés de trabajo tomando en cuenta los siguientes puntos:

- Testificar que el volumen de trabajo se coordine con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
- Delinear los trabajos para proveer el significado, el estímulo, y las oportunidades para que los trabajadores usen sus habilidades.
- Delimitar de la mejor manera los papeles y responsabilidades de los trabajadores.
- Dar oportunidades a todos los trabajadores de poder participar en las decisiones y acciones afectando sus trabajos.
- Optimizar las comunicaciones, para minimizar la incertidumbre sobre el desarrollo de carrera y las posibilidades de trabajo en el futuro.
- Abastecer de oportunidades para la interacción social entre los trabajadores.

Antecedentes

Los resultados de un estudio elaborado por la compañía Regus (2014), identifican que el 75% de las personas que padecen estrés en México señala el entorno laboral como origen, cifra que baja hasta el 73% en el caso de China, seguida de lejos por Estados Unidos, con un 59%. El estrés laboral en México ya se sitúa a la cabeza del ranking mundial, superando por primera vez a China, que hasta ahora lideraba esta temida clasificación. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) informó que en México 40% de los trabajadores padecen de estrés laboral, lo que implica que aproximadamente 18,4 millones de personas conviven con este tipo de estrés (Muñoz Ríos, 2015).

Los resultados de un estudio elaborado por la fundación europea para la mejora y salud de los trabajadores Mansilla & Favieres(2016), mencionan que el 28% de los trabajadores sufren de algún tipo de estrés laboral. El estrés laboral en la Unión Europea es la segunda causa de baja laboral, afectando cada año a cuarenta millones de trabajadores, generando para sus países miembros un coste de veinte mil millones de euros al año en gastos sanitarios, sin contar la pérdida de productividad (Mansilla & Favieres, 2016).

En lo que corresponde a países de Latinoamérica existen pocos estudios sobre el estrés laboral en empresas o universidades. En Colombia existe un estudio realizado por Sarsosa-Prowesk & Charria (2017). Esta investigación identificó un nivel de estrés laboral alto en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones nivel III del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia, encontrado en los resultados prevalencia de síntomas: fisiológicos caracterizados por tensión muscular, dolor de cuello y espalda, y síntomas intelectuales y laborales, que se manifiestan en una percepción de sobre carga de trabajo, cansancio, tedio o desgano.

En otro estudio realizado en Colombia por Gallego, Ramírez, Rendón, & Toro Diaz, (2018), se identificó nivel bajos de estrés laboral. Sin embargo, también menciona que existen casos dentro del Contact Center que no se pueden dejar a un lado, el 12,1% de los empleados encuestados tienen niveles de estrés y el 3,0% tiene altos niveles de estrés, concluyendo que, si no se actúa de manera inmediata y la compañía no toma acciones con estos agentes, estarían

muy propensos a que estas personas se enfermen. Y de esta manera se incapaciten, generando absentismo y en el peor de los casos, podrían terminan renunciando.

Otro estudio elaborado por Suárez, Zapata Vidales, & Cardona-Arias (2014), en Colombia investigó la relación que existe entre la actividad física y el nivel de estrés. Obteniendo como resultados que la prevalencia de inactividad física fue 71%, alto agotamiento emocional 29%, despersonalización 38% y baja realización personal 91%; además se observó asociación estadística entre la actividad física y el agotamiento emocional, concluyendo que existe un alto nivel de estrés en dichos trabajadores de la universidad.

En el Ecuador, los estudios sobre el estrés laboral en los trabajadores de una determinada empresa son casi nulos. Existe un estudio realizado por García,(2016), donde los resultados obtenidos en el estudio muestran que los trabajadores y personal administrativo presentan altos niveles de estrés (67.50%), determinados por los tipos de trabajo, pasivo (TA) y de alta tensión laboral (TATL).

Fundamentación legal

La presente investigación estuvo relacionada bajo los lineamientos técnicos o éticos de los siguientes cuerpos legales.

- Constitución del Ecuador (2008)
- Plan toda una vida (2017 – 2021)
- Código del Trabajo Ecuatoriano (CTE) (2012)
- Ley Orgánica de Seguridad Social (2011)
- Decreto Ejecutivo 2393 (1986)

La Constitución del Ecuador (2008), establece normas de convivencia ciudadana que orientan a toda persona hacia el Buen Vivir o Sumak Kawsay, que tienen como finalidad mejorar la calidad de vida de la población, así como también el desarrollo de sus capacidades y potencialidades. El Artículo 326 establece los principios bajo los cuales se sustenta el derecho al trabajo, cuyo objetivo es que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y favorable, con garantías en relación a su salud, integridad,

seguridad, higiene y bienestar. Al realizar el estudio sobre el estrés laboral en la empresa PUCESE se estaría cumpliendo con la finalidad de este cuerpo legal debido a que esta investigación serviría de base para poder proponer medidas que respalden y cuiden la salud integral de sus trabajadores.

El estado ecuatoriano, en el Plan para toda una vida, incluye el objetivo 3 orientado a mejorar la calidad de vida de la población. En el ámbito laboral mejorar la calidad de vida de la población, se logra mediante la disposición de espacios seguros, garantías laborales y la identificación riesgos con la finalidad de evaluar y mitigar riesgos laborales.

De acuerdo con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en el Art. 38: Riesgos provenientes del trabajo. - Define a los riesgos laborales como situaciones laborales en las que se encuentran inmersos el trabajador y el empleador, y que han causado daño físico o mental o han sido consecuencia de estos en el trabajador. (CTE Art. 38). Está investigación está relacionada con este cuerpo legal debido a que la finalidad de esta ayudará a las autoridades a proponer medidas tal como lo menciona el Art. 410. Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Las personas que otorgan trabajo están obligados a precautelar la salud física y mental de los colaboradores dentro de la organización.

La seguridad social es aquella protección hacia el trabajador interna del ambiente laboral, dirigiéndose de forma directa la política social a priorizar a la persona antes que el dinero. Aquí se considera y se garantiza la salud que dispone el Estado para el trabajador hasta que envejezca. En si la seguridad social es un derecho que se le otorga a todos los ecuatorianos y trabajadores, teniendo como objetivos primordiales: el promover, proteger, incentivar, proclamar programas de recreación y controlar las enfermedades profesionales.

Este estudio también está relacionado con el Decreto 2393, debido a que ambos tienen como objetivo prevenir las enfermedades profesionales causadas por el trabajo frecuente, para lo cual se controla que los patronos de las empresas cumplan con las normativas vigentes. La ejecución del sistema de auditorías de riesgo del trabajo (SART) busca garantizar los espacios seguros, reduciendo el grado de accidentes y enfermedades de trabajo.

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

Población y muestra

La Pontificia Universidad Católica sede Esmeraldas es una de las cinco sedes con las que cuenta la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Es reconocida internacionalmente por su producción científica y la calidad de sus estudiantes y docentes, la máxima autoridad que la representa es él Mgt. Aitor Urbina García de Vicuña quien cumple la función de Pro–Rector.

La visión de la PUCESE para el año 2020, es ser el referente nacional en formación integral e inclusiva con impacto social, promoviendo la innovación, agilidad y compromiso que identifican su cultura organizacional. Como parte de su misión tiene el garantizar a sus miembros la libertad académica, salvaguardando los derechos de la persona y de la comunidad dentro de las exigencias de la verdad y del bien común.

Se encuentra en el centro de la ciudad de Esmeraldas, es una empresa educativa privada, que cuenta en la actualidad con un aproximado de 150 funcionarios, categorizados institucionalmente como docentes, personal administrativo y personal auxiliar de servicios. Diariamente todo el personal de esta institución se encuentra a cargo de funciones específicas y sobre todo exigentes, que al pasar de los años de una u otra manera se producen un desequilibrio de sus demandas (actividad laboral) en relación con su capacidad de respuesta (estrés laboral).

Debido a que el tamaño de la población no fue tan extensa la presente investigación no utilizó una muestra experimental.

Tipo de estudio

Se desarrolló un estudio de carácter cualitativo y cuantitativo. Los resultados obtenidos se procesaron numéricamente. La investigación tuvo un alcance descriptivo. En este estudio se analizó el estrés laboral en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeralda. Se aplicó un diseño no experimental transaccional, al estudiar la variable del estrés laboral

sin influir ni manipularla. En este caso, la función del investigador fue describir las formas en que la gente da significado a su hacer cotidiano.

Análisis de datos

Los datos recolectados por las encuestas fueron ingresados como base de datos en el software estadístico IBM SPSS V 2.1, con el fin de realizar un análisis descriptivo y de relaciones de variables obteniendo los resultados en tablas y gráficos. Para el análisis estadístico de las variables cualitativas se utilizaron frecuencias absolutas y relativas, para las variables cuantitativas se utilizaron medidas de tendencia central (promedios aritméticos) y medidas de dispersión (desviación estándar). Para determinar la relación entre variables se utilizaron la prueba de Chi cuadrado y un análisis de varianza (ANOVA).

Técnicas e instrumentos

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con el cual se determinó el nivel de estrés laboral según el modelo demanda – control de Karasek (2001) (Anexo 1). El cuestionario consta de dos secciones, la sección 1 correspondió a los datos biográficos de los trabajadores encuestados (sexo, edad, función, profesión y estado civil). Las variables de la sección 1 se las cuantificó de acuerdo con la tabla 1.

Tabla 1
Cuantificación de las variables de la Sección 1

SECCIÓN 1					
Variable	**CUANTIFICACIÓN**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Sexo	Masculino	Femenino			
Edad	<35 años	>=35 años			
Función	Administrativo	Docente	Auxiliar de servicio		
Profesión	Bachiller	Licenciado	Ingeniero	Msc.	PhD
Estado civil	Soltero	Unión libre	Casado	Divorciado	Separado

Fuente: Elaboración propia

La sección 2, constó de 14 preguntas cerradas con cuatro opciones de respuestas: 1 significa muy desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 de acuerdo y 4 muy de acuerdo. Las preguntas desde la 1 a la 6 se destinó para obtener información sobre el **empleo de habilidades** por parte del trabajador; las preguntas desde la 7 a la 9 con la **autoridad de decisión** que tiene el trabajador en su actividad laboral y las preguntas desde la 10 hasta la 14 para determinar la **demanda psicológica** (DPSK). Una vez determinado el valor correspondiente al empleo de habilidades y la autoridad de decisión que tiene el trabajador, se procedió a obtener la **amplitud de decisión** que es igual a la suma del empleo de habilidades y la autoridad de decisión entre 2

Tabla 2
Cálculos para las variables de la sección 2

SECCIÓN 2			
	VARIABLE		**CUANTIFICACIÓN**
CONTROL	**Empleo de habilidades (EHK)**		$[(\boldsymbol{P1}+\boldsymbol{P3}+\boldsymbol{P4}+\boldsymbol{P5}+\boldsymbol{P6})+(\boldsymbol{5}-\boldsymbol{P2})]*\boldsymbol{2}$
	Autoridad de decisión (ADK)		$(\boldsymbol{P7}+\boldsymbol{P8}+\boldsymbol{P9})*\boldsymbol{4}$
	Amplitud de decisión (APDK)		$(\boldsymbol{EHK}+\boldsymbol{ADK})/\boldsymbol{2}$
DEMANDA	**Demanda Psicológica (DPSK)**		$\{[\boldsymbol{P10}+\boldsymbol{P11}+\boldsymbol{P12}]+[\boldsymbol{10}-(\boldsymbol{P13}+\boldsymbol{P14})]\}*\boldsymbol{2,4}$
CLASIFICACIÓN DEL TRABAJO	**APDK < 37**	**DPSK<=32**	**TRABAJO DE ALTA TENSIÓN LABORAL**
	NO	**SI**	**(NO TOLERABLE)**
	APDK<37	**DPSK<32**	**TRABAJO PASIVO**
	NO	**NO**	**(IMPORTANTE)**
	APDK>=37	**DPSK>=32**	**TRABAJO ACTIVO**
	SI	**SI**	**(TOLERABLE)**
	APDK>=37	**DPSK<32**	**BAJA TENSIÓN**
	SI	**NO**	**(TRIVIAL)**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3, se muestra las operaciones para el cálculo de las variables de control (empleo de habilidades, autoridad de decisión y amplitud de decisión), y las variables de demanda (demanda psicológica) con el fin de calcular la clasificación del trabajo (baja tensión, trabajo activo, trabajo pasivo y trabajo de alta tensión).

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

En la Tabla 3, se representa la Operacionalización de la variable estrés laboral, en ella se identifica la definición conceptual de la variable, la definición operacional (modelo de cuestionario), las dimensiones y los indicadores de la variable.

Tabla 3
Operacionalización de la variable estrés laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Cálculos
Estrés Laboral	Es la respuesta psicológica y fisiológica que presenta el organismo de un trabajador, en su intento por adaptarse ante las situaciones de presión internas y externas, que se dan en su relación con el ambiente laboral (OIT,2016)	Cuestionario modelo demanda – control de Karsek	Empleo de habilidades	Aprender cosas nuevas Trabajo repetitivo o rutinario Uso de la creatividad Nivel de habilidades Variación del trabajo Oportunidades de desarrollar capacidades	Suma algebraica de las preguntas (1,3,4,5,6) + 5 – (pregunta 2) multiplicado por el factor 2
			Autoridad de decisión	Toma de decisiones Libertad de decisión Criterio de trabajo	Suma de las preguntas 7,8 y 9 multiplicado por el factor 2
			Demanda psicológica **(DPSK)**	Rapidez para trabajar Intensidad de trabajo Cantidad de trabajo Tiempo para terminar el trabajo Conflictos con otros trabajadores	Suma algebraica de las preguntas 10,11 y 12 del cuestionario + 10 - preguntas (13 + 14) multiplicado por el factor 2.4 **(Si >= 32; No < 32)**
			Amplitud de decisión **(APDK)**	**Empleo de habilidades + Autoridad de decisión**	**(Si >= 37, No < 37)**
			Clasificación del trabajo	Trabajo de alta tensión laboral	**Sí APDK = SI y DPSK =SI**
				Trabajo pasivo	**Sí APDK = SI y DPSK = NO**
				Trabajo activo	**Sí APDK = NO y DPSK = SI**
				Trabajo baja tensión laboral	**Sí APDK = NO y DPSK = NO**

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 3: RESULTADOS

Características del Personal de la PUCESE.

El grupo de estudio se encontró conformado por 118 profesionales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeradas, de los cuales 46 son hombres (39%) y 72 son mujeres (61%), con respecto a la edad 43 funcionarios (36,4%) tienen edad menor a 35 años y el 63% restante equivalente a 75 trabajadores poseen edad mayor a 35 años. Con respecto a la relación laboral el 50% cumplen la función de administrativo (AD), el 41,5% docentes (DO) y el 8,5% la función de auxiliar de servicio (AUX) (Tabla 4).

Tabla 4
Frecuencias y porcentajes de las variables de la sección 1

SEXO		EDAD		FUNCIÓN LABORAL			PROFESIÓN				
H	**M**	**< 35**	**>=35**	**AD**	**DO**	**AUX**	**BA**	**LCD**	**ING**	**MSC**	**PhD**
46	72	43	75	59	49	10	17	26	26	43	6
39%	61%	36,4%	63,6%	50%	41,5%	8,5%	14,4%	22%	22%	36,4%	5,1%

sexo: H=hombre., M=Mujer, AD= Administrativo, DO= Docente, AUX= Auxiliar de servicio, BA= Bachiller, LCD= Licenciado, ING= Ingeniero, MSC= Máster, PhD= Doctorado.

Con respecto a las variables biológicas (sexo y edad) en relación con las variables sociales (función, profesión y estado civil) tenemos que la función de administrativos y docentes se encuentra representado mayoritariamente por mujeres con el 52,8% y 44,4% respectivamente y con una edad promedio menor a 35 años (Tabla 5).

Tabla 5.
Variables biológicas (sexo, edad) en relación a las variables sociales (función laboral, profesión y estado civil)

Variables		**Sexo**				**Edad**			
		Hombre		Mujer		<35		>=35	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Función	Administrativo	21	45,7%	38	52,8%	24	55,8%	35	46,7%
	Docente	17	37,0%	32	44,4%	18	41,9%	31	41,3%
	Auxiliar de servicios	8	17,4%	2	2,8%	1	2,3%	9	12,0%
Profesión	Bachiller	13	28,3%	4	5,6%	2	4,7%	15	20,0%
	Licenciado	8	17,4%	18	25,0%	14	32,6%	12	16,0%
	Ingeniero	6	13,0%	20	27,8%	13	30,2%	13	17,3%
	Msc	15	32,6%	28	38,9%	13	30,2%	30	40,0%
	PhD	4	8,7%	2	2,8%	1	2,3%	5	6,7%
Estado Civil	Soltero	12	26,1%	24	33,3%	21	48,8%	15	20,0%
	Unión libre	10	21,7%	10	13,9%	5	11,6%	15	20,0%
	Casado	21	45,7%	32	44,4%	15	34,9%	38	50,7%
	Divorciado	3	6,5%	4	5,6%	0	,0%	7	9,3%
	Separado	0	,0%	2	2,8%	2	4,7%	0	,0%

Clasificación del trabajo

En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas de los 118 funcionarios sujetos a estudio, 41 trabajadores (34,7%) tienen un trabajo categorizado como baja tensión, 51 trabajadores (43,2%) con un trabajo activo, 15 trabajadores (12,7%) con un trabajo pasivo y apenas 11 trabajadores equivalente al (9,3%) con un trabajo de alta tensión. (Tabla 6). En la PUCESE prevalece un trabajo activo por parte de sus trabajadores. Con estos resultados se puede afirmar que en la PUCESE no existe estrés laboral.

Con respecto a las variables biológicas sexo (Tabla 7 y Tabla 8) y edad (Tabla 7 y Tabla 9) en relación al tipo de trabajo se observa que no existen diferencias significativas (p=0,155) y (p=0,877) respectivamente.

Tabla 6.
Clasificación del trabajo (presencia de estrés) en los funcionarios de la PUCESE.

Cálculo del estrés Laboral		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja tensión	41	34,7	34,7	34,7
	Trabajo activo	51	43,2	43,2	78,0
	Trabajo pasivo	15	12,7	12,7	90,7
	Alta tensión	11	9,3	9,3	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7
Relación entre el tipo de trabajo y las variables biológicas de los trabajadores de la PUCESE

Cálculo del estrés laboral	Sexo				Edad			
	Hombre		Mujer		<35		>=35	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Baja tensión	12	26,1%	29	40,3%	16	37,2%	25	33,3%
Trabajo activo	22	47,8%	29	40,3%	19	44,2%	32	42,7%
Trabajo pasivo	9	19,6%	6	8,3%	4	9,3%	11	14,7%
Alta tensión	3	6,5%	8	11,1%	4	9,3%	7	9,3%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8
Prueba de Chi-cuadrado entre variable sexo y tipo de trabajo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	5,416(a)	3	,144	,149		
Razón de verosimilitudes	5,416	3	,144	,166		
Estadístico exacto de Fisher	5,253			,155		
Asociación lineal por lineal	,868(b)	1	,352	,361	,204	,052
N de casos válidos	118					

a 1 casillas (12,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,29.
b El estadístico tipificado es -,932.
Fuente: Elaboración propia (SPSS)

Tabla 9
Prueba de chi-cuadrado variable edad y tipo de trabajo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	,751(a)	3	,861	,863		
Razón de verosimilitudes	,780	3	,854	,850		
Estadístico exacto de Fisher	,761			,877		
Asociación lineal por lineal	,277(b)	1	,599	,608	,339	,072
N de casos válidos	118					

a 1 casillas (12,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,01.
b El estadístico tipificado es ,526.
Fuente: Elaboración propia (SPSS)

En la Tabla 10 se observa que el personal administrativo es el que mayoritariamente (40,7%) tiene un trabajo de baja tensión y con respecto a los docentes son los que mayoritariamente (49%) tienen un trabajo categorizado como activo. Los resultados también demuestran que no existen diferencias significativas entre las variables función y tipo de trabajo (p=0.264) (Tabla 11). En el personal administrativo y docente prevalecen el trabajo de baja tensión y un trabajo activo (Ilustración 1).

Tabla 10
El tipo de trabajo en relación a la función que cumplen los trabajadores

Cálculo del estrés laboral	**Función**					
	Administrativo		Docente		Auxiliar de servicios	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Baja tensión	24	40,7%	14	28,6%	3	30,0%
Trabajo activo	23	39,0%	24	49,0%	4	40,0%
Trabajo pasivo	8	13,6%	4	8,2%	3	30,0%
Alta tensión	4	6,8%	7	14,3%	0	,0%

Fuente: Elaboración propia

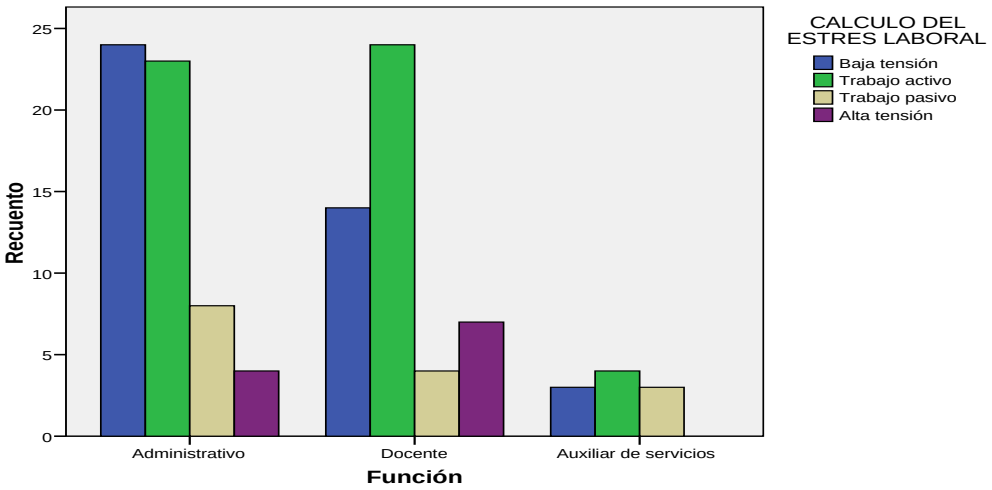
Tabla 11
Prueba de chi-cuadrado variable función y tipo de trabajo

	Valor	**gl**	**Sig. asintótica (bilateral)**	**Sig. exacta (bilateral)**	**Sig. exacta (unilateral)**	**Probabilidad en el punto**
Chi-cuadrado de Pearson	7,664(a)	6	,264	,264		
Razón de verosimilitudes	7,915	6	,244	,297		
Estadístico exacto de Fisher	6,754			,307		
Asociación lineal por lineal	,968(b)	1	,325	,354	,183	,038
N de casos válidos	118					

a 5 casillas (41,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,93.
b El estadístico tipificado es ,984.
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 1 Gráfica de barra variables función laboral y tipo de trabajo

.



En la tabla 12, se puede observar los resultados de la prueba estadística chi-cuadrado entre la variable estado civil y tipo de trabajo. El resultado obtenido fue (p=0,033), demostrando que existen diferencias significativas entre estas dos variables.

Tabla 12
Prueba de chi-cuadrado variable estado civil y tipo de trabajo

	Valor	**gl**	**Sig. asintótica (bilateral)**	**Sig. exacta (bilateral)**	**Sig. exacta (unilateral)**	**Probabilidad en el punto**
Chi-cuadrado de Pearson	22,821(a)	12	,029	,033		
Razón de verosimilitudes	19,002	12	,088	,107		
Estadístico exacto de Fisher	17,879			,062		
Asociación lineal por lineal	1,426(b)	1	,232	,244	,127	,019
N de casos válidos	118					

a 13 casillas (65,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,19.
b El estadístico tipificado es 1,194.
Fuente: Elaboración propia

Fuentes de estrés laboral en los funcionarios de la PUCESE

En la tabla 13, se puede observar el resultado del análisis de las preguntas 10, 11, 12, 13 y 14 que corresponden a las posibles fuentes de estrés laboral (demandas psicológicas), que el trabajo proporciona a los funcionarios. El 54% de los funcionarios indicaron que su trabajo es muy duro, el 52% indicaron que en su trabajo requieren trabajar muy rápido, un 48% de los trabajadores indicaron que poseen conflictos con compañeros y de la misma manera un 48% mencionaron que la cantidad de trabajo es extenso.

Tabla 13
Frecuencias y porcentajes de las demandas por parte de los funcionarios de la PUCESE

FUENTES DE ESTRÉS LABORAL		
DEMANDAS	**Valor**	**Porcentaje**
Rapidez para trabajar	**61**	**52%**
Intensidad de trabajo	**64**	**54%**
Cantidad de trabajo	**57**	**48%**
Tiempo para terminar el trabajo	**29**	**25%**
Conflictos con compañeros	**57**	**48%**
TOTAL NÚMERO DE PERSONAS	**118**	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el presente estudio muestran que los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (administrativos, docentes y auxiliar de servicio) presentan bajos nivel de estrés laboral (22%) determinados por los tipos de trabajo pasivo (12,7) y de alta tensión laboral (9,3%), resultados contrarios a los encontrados en el estudio realizado por Garcia (2016), en donde el 67,5% de los trabajadores de la Universidad de la ciudad de Cuenca sufren de un nivel alto de estrés laboral.

En función de la relación laboral, se encontró que el personal administrativo es el que mayoritariamente (40,7%) tiene un trabajo de baja tensión, situación muy diferente a la encontrada en el estudio realizado por García (2016), en donde el 63% del personal administrativo presentó niveles altos de estrés, de la misma manera con el estudio realizado por la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT) llevada a cabo en España en el año 2005 donde se encontró 44,6% del personal administrativo presentó niveles de estrés alto y lo encontrado en el estudio realizado por Carvajal (2011), donde se observó que en los trabajadores de los sectores públicos y privados el 41% se le diagnosticó altos niveles de estrés laboral.

Con respecto a las diferencias significativas encontradas en el presente estudio entre las variables tipo de trabajo con la variable bilógica sexo ($p=0,149$), variable edad ($p=0,863$), variable función laboral ($p=0,264$) y con la variable estado civil ($p=0,033$), se puede evidenciar que existen relación entre la variable estado civil con el tipo de trabajo, demostrando que las personas con un estado civil casado y/o unión libre están propensas a sufrir estrés laboral.

En lo que respecta estrictamente a los docentes, la presente investigación muestra que de los 49 docentes encuestados solamente el 14,3% presenta niveles altos de estrés y que no existen diferencias significativas con las variables biológicas, sexo ($p=0,477$), edad ($p=0,757$); sin embargo si existen diferencias significativas con el estado civil ($p=0,044$), estos resultados son distintos a los encontrados en el estudio realizado por Sabherwal et al., (2019), en donde los docentes tienen un alto nivel de estrés laboral y existen diferencias significativas con respecto a las variables edad, sexo y estado civil ($p<0,05$); así como también en los resultados

del estudio realizado por Barkhuizen, (2001), en donde las mismas variables biológicas se relacionan significativamente con el estrés laboral en el personal académico en instituciones de educación superior en el sur de África ($p<0,01$).

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De los trabajadores de la PUCESE que cumplen la función de administrativos el 40,7% realizan un trabajo considerado como baja tensión, el 39% un trabajo activo, el 13,6% un trabajo pasivo y apenas el 6.8% con un trabajo de alta tensión (estrés laboral). En lo que respecta a los trabajadores que cumplen la función de docentes, el 28,6% realizan un trabajo considerado como baja tensión, el 49% un trabajo activo, el 8,2% con un trabajo pasivo y el 14,3% con un trabajo de alta tensión. Y por último los trabajadores con la función laboral de auxiliar de servicio se ven influenciado de la siguiente manera, el 30% realizan un trabajo de baja tensión, el 40% con un trabajo activo, el 30% con un trabajo pasivo y ningún trabajador con esta función laboral presenta presencia de estrés laboral.

No existen diferencias significativas (p=0,264) entre el nivel de estrés laboral y la función laboral que desempeñan los funcionarios de la PUCESE.

Las principales causas del nivel de estrés laboral en los funcionarios de la PUCESE se deben a la intensidad de trabajo, la rapidez para entregar los trabajos, la cantidad de trabajo y los conflictos con los compañeros.

Recomendaciones

Se recomienda a la alta dirección de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas hacer un seguimiento continuo de las causas que el presente estudio ha identificado (intensidad de trabajo, rapidez para entrega de trabajos, cantidad de trabajo y conflictos entre compañeros) con el fin de poder mitigar el estrés laboral en los funcionarios de la institución.

Es necesario que este trabajo de investigación se realice por lo menos en uno o dos años; a fin de actualizar la información para poder verificar el estado de estrés laboral de los funcionarios y tomar las medidas correctivas y/o preventivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcayaga, A. (2016). *La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad*. HSEG.

Andueza, I. (2014). *Estrés Laboral Y Burnout Trabajo Final De Grado*. 1–29.

Barkhuizen, N. (2001). Occupational Stress of Academic Staff in South African Higher Education Institutions. *South African Journal of Psychology*, *38*(2), 321–336.

Barrera, L. (2013). "Principales causas de estrés laboral, según la percepción de un grupo de propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital." [Rafael Landivar]. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Carvajal, R. (2011). Los procesos de estres laboral y desgaste profesional (Burnout): Diferenciacion, actualizacion y lineas de intervención. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, *1*, 72–88.

Colin, C. (2017). Estudio exploratorio sobre la correlación del bienestar laboral con la ejecución de la estrategia. *Facultad de Economía y Negocios*, *53*(9), 1689–1699. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Cruz Martínez, M., López, E., Cruz, R., & Llanillo, M. E. (2016). El estrés laboral en México. *Universidad Tecnológica de Tecámac*, *1*, 368–376. http://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf

Espinoza, A., Pernas, I., & Gonzáles, R. (2018). *Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés Introducción*. *18*(3), 697–717.

Gallego, C. F., Ramírez, N., Rendón, M. M., & Toro, J. (2018). the Work Stress and Its Affectation in the Company and in the Employees of a Contact Center of the City of Manizales. *Working World*. https://goo.gl/forms/OfWthCC148JWGwPv2

García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores*

de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015. http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf

García, Jorge. (2016). "Estudio del estrés laboral en el personal Administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015." *Revista CES Salud Pública*, *3*(4), 280–288. https://doi.org/10.1136/bjsm.2008.046243

Jiménez, B. (2012). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, *57*, 4–19. https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002

Jiménez, B., & Leon, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Social Science and Medicine*, *20*(10), 993–999. https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2

Ju, A., Mart, S., Feldman, L., & Bol, S. (2014). *Demanda / Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud : Un Estudio en Seis Países Latinoamericanos Demanda / Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud : Un Estudio en Seis Países Demand / Control Model and Mental Health in Health P*. *January*, 1–18. https://doi.org/10.14635/IPSIC.2014.108.1

Leka, S., & Griffiths, A. (2015). La organización del trabajo y el estrés. *Serie Protección de La Salud de Los Trabajadores de Los Trabajadores Trabajadores Nº 3*, 1–37. https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf%0Ahttp://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Mansilla, F., & Favieres, A. (2016). *El estrés laboral y su prevención.* Madrid Salud. http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/

Martinez, J. M. (2008). *Estrés laboral guía para empresarios y empleados*.

Peiró, J. (2010). Nuevas tendencias en la investigacion sobre el estres laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de ls riesgos psicosociales. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*, 1689–1699. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Pereira, M. L. N. (2009). Una Revisión Teórica Sobre El Estrés Y Algunos Aspectos Relevantes De Éste En El Ámbito Educativo. *Revista Educación*, 171–190. https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/511/527

Ramón Suárez, G., Zapata Vidales, S., & Cardona-Arias, J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados * Occupational stress and physical activity in employees. *Divers.: Perspect. Psicol.*, *10*(1), 131–141.

Sabherwal, N., Ahuja, D., George, M., & Handa, A. (2019). A Study on Occupational Stress among Faculty Members in Higher Educational Institutions in Pune. *Sims Journal of Management Research*, *1*(1), 6. https://doi.org/10.5958/2455-3298.2019.00005.9

Sarmiento, S. L., & Schmid, R. A. (2013). *Enfermedades Laborales : Cómo Afectan El Entorno*. 1–95.

Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, *20*(1), 44. https://doi.org/10.22267/rus.182001.108

Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad , angustia y estrés : tres conceptos a diferenciar. *Mal-Estar e Subjetividae*, *III*(1), 10–59. https://doi.org/1518-6148

Sosa, E. (2011). Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la legislación Colombiana. *Revista CES Salud Pública*, *2*(1), 56–65. https://doi.org/10.21615/1448

Weiler, A. (2003). Working conditions surveys - A comparative analysis. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*. http://www.eurofound.eu.int

ANEXO

CUESTIONARIO PARA EL CÁLCULO DE ESTRÉS LABORAL

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado **ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, AUXILIARES DE SERVICIO Y DOCENTES DE LA PUCESE.** Por lo que solicito su participación, desarrollando cada pregunta de manera objetiva y veraz La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para la investigación.

Agradezco anticipadamente su valiosa colaboración

SECCIÓN 1

DATOS BIOGRÁFICOS

Sexo	Edad	Función	Profesión	Estado civil
○ Masculino ○ Femenino	○ < 35 años ○ ≥ 35 años	○ Docente ○ Administrativo ○ Auxiliar de servicio	○ Lcdo./a ○ Ingeniero/a ○ Msc ○ PhD ○ Otro	○ Soltero/a ○ Casado/a ○ Viudo/a ○ Divorciado/a ○ Unión libre ○ Separado/a

SECCIÓN 2

Por favor a continuación exprese su opinión respecto a las siguientes proposiciones seleccionando la alternativa que mejor describa su situación de trabajo. Escoja la opción de respuesta que mejor corresponda.
(Marque con una X)

Preguntas	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4
Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.				
Mi trabajo es muy repetitivo o rutinario				
Mi trabajo requiere que yo sea creativo (a)				
Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidades				
Mi trabajo es variado en cuanto a su contenido, tareas y procedimientos				
Tengo oportunidad de desarrollar mis propias capacidades y habilidades.				
Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mi cuenta				
En mi trabajo yo tengo libertad de decidir cómo hacerlo.				
Se toma muy en cuenta mi criterio en mi trabajo				
Mi trabajo requiere trabajar muy rápido				
Mi trabajo requiere trabajar muy duro				
Tengo que hacer una cantidad excesiva de trabajo				
Tengo suficiente tiempo para culminar mi trabajo				
Me siento libre de exigencias conflictivas con de otras personas				