



Universidad Internacional SEK

Facultad:

Facultad de Ciencias del Trabajo y del Comportamiento Humano

Carrera:

Ingeniería en Seguridad y Salud Ocupacional

Tema:

“Evaluación de Estrés Laboral y Propuesta de Medidas Preventivas en la Empresa

MAKROCEL CÍA. LTDA. CÍA. LTDA. Quito, 2017”

Elaborado por:

Leonela Alejandra Sánchez Dueñas

Director de Tesis:

Dr. Juan Carlos Flores Díaz

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito D.M., 15 de febrero del 2018

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo Leonela Alejandra Sánchez Dueñas, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Leonela Alejandra Sánchez Dueñas

C.I. 1721203188

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado
**“Evaluación de estrés laboral y desarrollo de medidas preventivas en la Empresa
MAKROCEL CÍA. LTDA. Cía. Ltda. Quito, 2017”**

Realizado por la alumna

LEONELA ALEJANDRA SÁNCHEZ DUEÑAS

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigido por el profesor

Dr. Juan Carlos Flores Díaz

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

.....

Dr. Juan Carlos Flores Díaz

Director

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Dr. Juan Carlos Flores

DIRECTOR

Quito D.M., 15 de febrero del 2018

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los profesores Informantes:

Ing. MSc. Daniel Yandún

Ing. MSc. Fabián Celín.

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa
oral ante el tribunal examinador

Daniel Yandún

Fabián Celín

Quito, febrero de 2018

DEDICATORIA

Mi trabajo de Titulación lo dedico con todo mi amor a mi Abuelito Jaime Rafael (+), pues fue mi principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sembró en mí bases sólidas de responsabilidad y deseos de superación, en el tengo el espejo en el que me quiero reflejar, pues sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevaron a admirarlo cada día más. Hoy desde un lugar privilegiado es testigo de que su amor me ayudo a culminar un escalón más en mi vida y seguramente estará muy orgulloso

Gracias Dios por regalarme al mejor abuelito del mundo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por que con su amor y bendición me ha permitido culminar una etapa importante de mi vida, me ha puesto pruebas y he cometido errores, pero he aprendido y sé que, si los puso frente a mí, es para que sea una mejor persona y pueda aportar con sencillez y sabiduría mis conocimientos a la sociedad

Este esfuerzo no ha sido sencillo, pero gracias a mis Padres Bayron y Anita que fueron quienes con su amor, consejos y apoyo incondicional me impulsaron cada día durante toda mi carrera, haciendo que mi camino se haga corto y supere todos los retos sin dificultad, logrando terminar así una meta más en mi vida

Me llena de gratitud nombrar a las personas que siempre me acompañaron no solo en esta etapa importante de mi vida sino en todo momento con su generoso amor mis tíos

Marco y Paty

Gracias a mis abuelitos Jaime (+) y Angélica, me enseñaron amar todo a mi alrededor con su bondad, haciéndome una persona agradecida de Dios y de la vida,

Agradezco a mi familia pues sin ustedes no habría logrado llegar hasta aquí, en especial a mi prima Adriana por compartir conmigo su sabiduría y con cariño ayudarme a culminar mi trabajo de titulación con éxito

Fue un honor compartir con profesionales destacados empapándome de su sabiduría y aprendiendo siempre más, en especial agradezco al Dr. Juan Carlos Díaz, ya que con su experiencia y conocimiento me ayudo a lograr un trabajo de excelencia.

En realidad, no me quedaría tiempo ni papel para agradecer a todas las personas que están junto a mí y que, gracias a cada uno, he vivido momentos únicos llenos de felicidad y amor, llenando mi vida de luz y paz, Son muchas las personas que han formado parte de mi vida a las que quiero agradecer por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos tristes y difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y junto a mi corazón, no importa donde estén, solo quiero decirles gracias por formar parte de mí, por todo su amor y por todas sus bendiciones.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

I.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	Problema de la Investigación	1
1.1.1.	Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1.1.	Diagnóstico.....	2
1.1.1.2.	Pronóstico	6
1.1.1.3.	Control del Pronóstico	7
1.1.2.	Objetivo General	7
1.1.3.	Objetivos Específicos.....	7
1.1.4.	Justificación.....	7
1.2.	Marco Teórico.....	9
1.2.1.	Estado actual del conocimiento sobre el tema	9
1.2.2.	Adopción de una perspectiva teórica	13
1.2.3.	Hipótesis.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.4.	Identificación y Caracterización de las Variables.....	¡Error! Marcador no definido.
II.	MÉTODO.....	25
2.1.	Tipo de Estudio.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.	Modalidad de Investigación.....	25
2.3.	Método.....	26
2.4.	Población y Muestra	26
2.5.	Selección Instrumentos de Investigación.....	26
III.	RESULTADOS	29
3.1.	Presentación y Análisis Resultados	29
3.1.1.	Análisis de Resultados	30
3.2.	Aplicación Práctica	55

IV. DISCUSIÓN.....	56
4.1. Conclusiones.....	56
4.2. Recomendaciones.....	57
V. ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Detalle de personal por áreas de trabajo	3
Tabla 2 Teorías del Estrés	14
Tabla 3 Consecuencias físicas del estrés laboral	19
Tabla 4 Consecuencias Psicológicas del Estrés	20
Tabla 5 Consecuencias del Estrés en las Organizaciones	21
Tabla 6 Daños en la Salud	21
Tabla 7 Grupos Especialmente Vulnerables al Estrés	22
Tabla 8 Calificación ISE	28
Tabla 9 Rangos de calificación ISE	29
Tabla 10 Distribución del personal por área de trabajo	30
Tabla 11 Distribución del personal por género	30
Tabla 12 Distribución del personal por edad	31
Tabla 13 Distribución del personal por estado civil	31
Tabla 14 Ítems Puntuación alta	32
Tabla 15 Ítems Puntuación baja	32
Tabla 16 Áreas del cuestionario de estrés laboral OIT-OMS	34
Tabla 17 Frecuencia y porcentaje global / Respaldo del Grupo	34
Tabla 18 Nivel de Estrés / Respaldo del Grupo	35
Tabla 19 Frecuencia y porcentaje global / Falta de Cohesión	35
Tabla 20 Nivel de Estrés / Falta de Cohesión	36
Tabla 21 Frecuencia y porcentaje global / Influencia del Líder	36
Tabla 22 Nivel de Estrés / Influencia del Líder	37
Tabla 23 Frecuencia y porcentaje global / Tecnología	37
Tabla 24 Nivel de Estrés / Tecnología	37
Tabla 25 Frecuencia y porcentaje global / Territorio Organizacional	38
Tabla 26 Nivel de Estrés / Territorio Organizacional	38
Tabla 27 Frecuencia y porcentaje global / Estructura Organizacional	39
Tabla 28 Nivel de Estrés / Estructura Organizacional	39
Tabla 29 Frecuencia y porcentaje global / Clima Organizacional	40
Tabla 30 Nivel de Estrés / Clima Organizacional	40
Tabla 31 Frecuencia para evaluar el estrés	41

Tabla 32 Nivel de Estrés.....	41
Tabla 33 Nivel de estrés / Género.....	42
Tabla 34 Nivel de Estrés / Edad	44
Tabla 35 Nivel de Estrés / Estado civil.....	46
Tabla 36 Malestares puntuaciones altas.....	47
Tabla 37 Malestares puntuaciones bajas.....	47
Tabla 38 Niveles de Sintomatología del Estrés	48
Tabla 39 Frecuencia para evaluar el estrés.....	50
Tabla 40 Nivel de Estrés.....	50
Tabla 41 Nivel de Riesgo por Género	51
Tabla 42 Nivel de Estrés / Edad	52
Tabla 43 Nivel de Riesgo por Estado civil.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama MAKROCEL Cía. Ltda.	3
Figura 2 Descripción de áreas y actividades que ejecuta	4
Figura 3 Enfoques de las diferentes teorías	14
Figura 4 Modelo de cuatro vías del Estrés	15
Figura 5 Estresores	16
Figura 5 Características Individuales	17
Figura 7 Causas Relacionadas con el Estrés / Características del Trabajo	18
Figura 8 Causas Relacionadas con el Estrés / Contexto Laboral	18
Figura 9 Estresores/Cuestionario OIT-OMS	27
Figura 10 Modelo tres fases de Selye	27
Figura 11 Rango de Estrés	33
Figura 11 Nivel de estrés por género	42
Figura 13 Nivel de estrés por edad:	44
Figura 13 Nivel de estrés por estado civil:	46
Figura 14 Nivel de estrés por Género	51
Figura 15 Nivel de estrés por Edad	52
Figura 16 Nivel de estrés / Estado Civil	53

RESUMEN

La presente investigación se basa en la Evaluación de estrés laboral y propuesta de medidas preventivas en la empresa MAKROCEL Cía. Ltda., en la oficina matriz, Ciudad de Quito. Se trata de un estudio descriptivo cuya población de estudio es de 60 trabajadores que laboran en una jornada de 8 horas. Para lo cual se aplicaron dos metodologías, el Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS y el INVENTARIO DE Sintomatología de Estrés (ISE) de Lipp y Guevara. El análisis y procesamiento de la información se lo realizó mediante el programa de Cálculos Excel 2016.

Como resultado de la aplicación de la metodología OIT – OMS se determinó que el 100% de trabajadores tiene un nivel bajo de estrés, en cuanto al estudio de las dimensiones de: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Influencia del Líder y Falta de Cohesión evaluados con el rango de estrés 4-28 presentaron un nivel bajo de estrés.

Territorio Organizacional, Tecnología y Respaldo del grupo evaluados con un rango de estrés de 3-21 se encuentran en un nivel de estrés bajo.

Tras la aplicación del Cuestionario ISE se obtuvo como resultado que los malestares más frecuentes que se presentan en el personal de MAKROCEL, fueron: Explosiones de coraje, Dolor de cabeza, Dolor de cuello o espalda, Insomnio, Imposibilidad concentrarse, Tics nervioso y Gripas frecuentes.

PALABRAS CLAVES

Estrés laboral, Sintomatología del estrés, OIT-OMS, Nivel de estrés, ISE.

ABSTRACT

The present investigation is based on the Evaluation of work stress and the proposal of preventive measures in the company MAKROCEL Cia. Ltda., In the principal office in Quito. It is a descriptive study as population of study are 60 workers who work in a day of 8 hours. To this end, two methodologies were applied: the OIT-OMS Work Stress Questionnaire and the Stress Symptomatology Inventory (ISE) of Lipp and Guevara. The analysis and processing of the information was done through the program of Calculations Excel 2016.

As a result of the application of the OIT-OMS methodology, it was determined that 100% of workers have a low level of stress, in terms of the study of the following dimensions: Organizational Climate, Organizational Structure, Influence of the Leader and Lack of Cohesion evaluated with The stress range 4-28 showed a low level of stress.

Organizational Territory, Technology and Support group assessed with a stress range of 3-21 are at a low stress level.

After the application of the ISE questionnaire it was obtained that the most frequent discomforts that appear in the staff of MAKROCEL were: Explosions of courage, Headache, Neck or back pain, Insomnia, Impossibility to concentrate, Nervous tics and frequent flu.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de la Investigación

1.1.1. Planteamiento del Problema

En el Ecuador para algunas organizaciones el estrés laboral no es considerado como un factor de riesgo importante que requiera de un estudio, evaluación o implementación de medidas preventivas, generalmente lo que al empleador le interesa, es evaluar las condiciones más comunes que puedan afectar la salud física, como son los riesgos ergonómicos, físicos, químicos y biológicos, restándole importancia a los riesgos que alteran la salud mental y psicológica del trabajador que se encuentran presentes en los factores psicosociales.

“El estrés laboral se podría definir como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.” (INSHT I. N., 2009)

El estrés laboral se presenta con más frecuencia en nuestra sociedad, debido a los múltiples cambios que se producen en las organizaciones y a los cuales los trabajadores se ven obligados a adaptarse. En la actualidad los tipos de trabajo requieren de mayor esfuerzo mental y físico, de largas jornadas de trabajo y mayor producción lo que implica una sobrecarga laboral, teniendo como consecuencia un deterioro de la salud mental en las personas y provocando bajo rendimiento en la ejecución de su trabajo, así como la disminución en el producto interno bruto de la empresa.

Se han realizado varias encuestas sobre las condiciones de trabajo en las que el estrés es considerado como un fenómeno que se ha expandido y las fuentes de estrés que lo ocasionan son varias. En una encuesta realizada por la Comisión Europea a 16,000 trabajadores de los 15 estados miembros de la Unión Europea el 42% indica que su ritmo de trabajo es demasiado alto. (Silla, 2001)

El presente estudio se va a desarrollar en la Empresa MAKROCEL Cía. Ltda. Telecomunicaciones, matriz ubicada en la ciudad de Quito en la Av. Amazonas N26-81 y La Pinta. Organización que se dedica a la venta de equipos móviles, planes prepago - postpago, recargas electrónicas, internet móvil y fijo.

MAKROCEL CÍA. LTDA., inicia sus actividades en el mes de septiembre del 2003, con la finalidad de distribuir y comercializar servicios de telefonía celular con la red Claro en el Ecuador, a pesar de que el mercado de telecomunicaciones era muy competitivo y existían varias empresas que se dedicaban a ofertar el mismo servicio, la empresa logró mantenerse en el mercado destacando siempre por su gran labor en el área de telecomunicaciones.

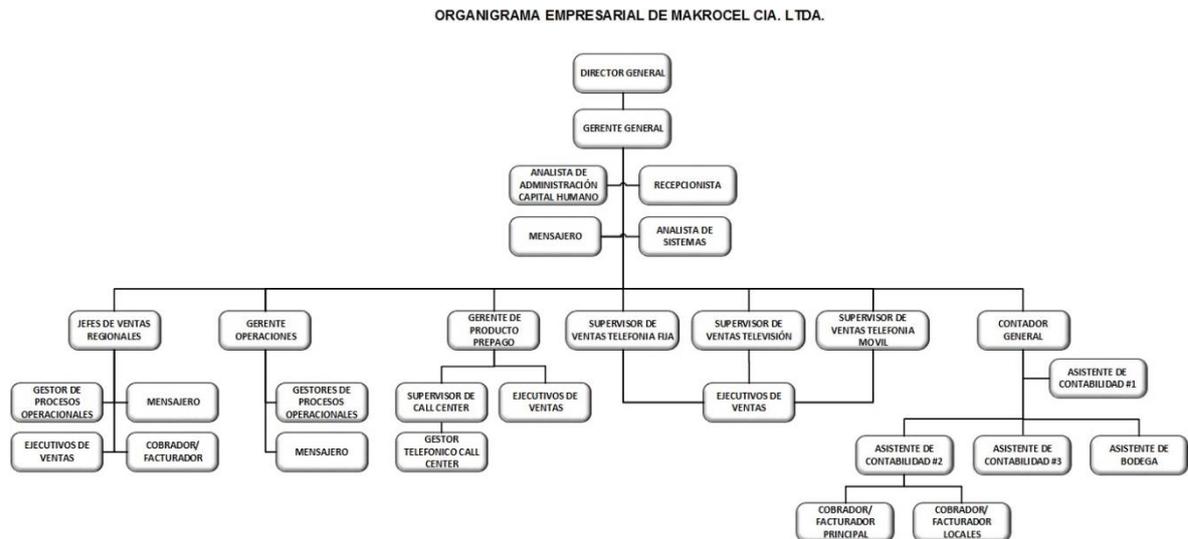
En la actualidad MAKROCEL Cía. Ltda., se posiciona dentro de las principales cadenas distribuidoras de Claro a nivel nacional, esto se debe a la gran gestión administrativa, comercial y gerencial, además de contar con un equipo de trabajo capacitado en telecomunicaciones y ventas.

La actividad principal de la empresa es comercial ya que está enfocada en las ventas, es por esto que los trabajadores se encuentran expuestos a presión laboral, exceso de trabajo y extensión en su horario laboral. El objeto del estudio es proporcionar información y datos importantes sobre los niveles de estrés y síntomas a los que se encuentran sometidos el personal de la compañía, de tal manera que la empresa pueda suministrar medidas correctivas y preventivas para combatir este riesgo.

1.1.1.1. Diagnóstico

La Empresa MAKROCEL Cía. Ltda., se dedica a la venta al por mayor y menor de equipos y aparatos de comunicación, incluido sus partes y piezas. La empresa dispone de locales a nivel nacional, sin embargo, la presente evaluación se centrará en la oficina matriz ubicada en la Av. Amazonas N26-81 y La Pinta, que presenta siguiente estructura:

Figura 1 Organigrama MAKROCEL Cía. Ltda.



Fuente: MAKROCEL Cía. Ltda.

La oficina matriz cuenta con 12 áreas de trabajo, donde se distribuyen 60 empleados de la siguiente manera:

Tabla 1 Detalle de personal por áreas de trabajo

Áreas	Número de Trabajadores
Gerencia General	1
Gerencia Prepago y Postpago	1
Dirección	1
Contabilidad	4
Sistemas	1
Ventas	39
Recursos Humanos	1
Activaciones	1
Recargas	4
Bodega	5
Mensajería	1
Caja – Recepción	1
TOTAL	60

Elaborado por: Leonela Sánchez

Figura 2 Descripción de áreas y actividades que ejecuta

Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizar compras, de equipos móviles, chips, tarjetas y proveedores, varios. • Autorizar pagos y transferencias. • Liderar gestiones administrativas. • Dirigir la organización.
Gerencia Prepago y Postpago	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación continua a los vendedores. • Supervisión de ventas para cumplimiento de metas. • Estrategias de mercadeo.
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación semanal para reuniones con la fuerza de ventas • Control y supervisión a l Gerencia de Prepago y Postpago.
Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Control continuo financiero de la empresa. • Control de cuentas por cobrar de las ventas efectuadas a diario. • Control y supervisión de las plataformas en recargas..
Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión y control del servidor del sistema administrativo. • Supervisión continua en las diferentes áreas de los sistemas. • Control de funcionamiento de equipos electrónicos
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Demostración física y práctica de la mercadería. • Ventas de puerta a puerta y en la empresa. • Promocionar la mercadería y servicios móviles.

Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">• Control del personal de ventas que rota en los diferentes locales.• Control de asistencia.• Elabora cronograma de charlas, capacitaciones y eventos varios.
Activaciones	<ul style="list-style-type: none">• Control y supervisión de activación de planes.• Verificación de datos de los clientes.• Cumplimiento de metas en ventas mensuales.
Recargas	<ul style="list-style-type: none">• Atención al cliente.• Verificación de depósitos en el banco.• Despacho de recargas electrónicas
Bodega	<ul style="list-style-type: none">• Recepción de mercadería.• Orden y distribución de la mercadería.• Entrega de mercadería para la venta.• Control del inventario a su cargo.
Mensajería	<ul style="list-style-type: none">• Realizar compras en CONECEL.• Realizar trámites bancarios.• Entrega de documentación.• Trámites varios.
Caja-Recepción	<ul style="list-style-type: none">• Realizar facturas.• Realizar recibos de cobro.• Recibir correspondencia.• Atención al público en general.

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: MAKROCEL Cía. Ltda.

La compañía durante los últimos años se ha enfocado en cuidar y proteger la salud de sus trabajadores, es por esto que el área Gerencial y Recursos Humanos han trabajado en conjunto con el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, desarrollando e implementado medidas correctivas y preventivas para evitar futuros daños en la salud del personal de la empresa.

La misma cuenta con un cronograma de las actividades que se van o están por realizar en base a la prevención de accidentes, incidentes o enfermedades laborales. Dentro de estas actividades se destacan las charlas preventivas que han realizado sobre el estrés laboral, sus consecuencias y como evitarlo, pero algo sumamente importante que ha logrado integrar la empresa dentro de sus funciones son los eventos recreativos, como los partidos de futbol, programas por cada festividad y paseos que realizan cada determinado tiempo.

1.1.1.2. Pronóstico

Después de haber visitado la empresa y con lo antes expuesto, es notable que MAKROCEL Cía. Ltda., ha desarrollado actividades encaminados a la salud y seguridad de sus trabajadores y tiene un gran compromiso por mantener a su equipo laboral estable y cómodo en su lugar de trabajo. Sin embargo es importante recalcar que los empleados tienen un ritmo de trabajo un poco intenso, el cual requiere de toda su concentración, en ocasiones se ven presionados para realizar sus labores, tienen la necesidad de acoplarse a los nuevos cambios que se realizan en el sistema, exceso de trabajo y las actividades diarias que se vuelven monótonas generando así malestar en los trabajadores, además el principal motivo que podría generar estrés laboral dentro de la organización es la interacción que tiene el personal con los clientes internos y externos, esto genera en el grupo de trabajo mucha presión porque se ven obligados a cumplir con las demandas y requerimientos que soliciten los clientes, además el grupo más vulnerable son los vendedores que ejercen sus actividades fuera de la empresa y recorren la ciudad, ya que tienden a estar expuestos al ruido, cambios climáticos, tráfico y en ocasiones no podrán tener ventas teniendo que cumplir con la meta establecida para poder recibir sus comisiones, esto podría ser un factor importante para que la persona desarrolle estrés laboral. Es por esto que se realizara la evaluación del nivel de estrés y sus síntomas, para proponer recomendaciones y así disminuir el estrés en los trabajadores.

1.1.1.3. Control del Pronóstico

En cualquier organización, puesto de trabajo o actividad laboral los trabajadores están expuestos a desarrollar o presentar síntomas de estrés laboral, por eso es necesario identificar, evaluar y analizar los niveles de estrés a los que están sometidos los empleados, para crear así un plan preventivo el cual permita que el personal de MAKROCEL Cía. Ltda. disponga de una óptima salud mental, física, psicológica y pueda ejercer con más eficiencia sus actividades.

1.1.2. Objetivo General

Evaluar el nivel de estrés laboral en los trabajadores y desarrollar medidas preventivas en la Empresa MAKROCEL Cía. Ltda., matriz ubicada en la ciudad de Quito, 2017.

1.1.3. Objetivos Específicos

- Medir el nivel de riesgo laboral aplicando el cuestionario de la OIT-OMS.
- Definir el estado actual de la Organización en relación a los síntomas asociados al estrés laboral a través del ISE (Inventario de Síntomas de Estrés).
- Elaborar una propuesta de afrontamiento ante los resultados encontrados procurando garantizar la salud y el bienestar de la Organización y sus colaboradores.

1.1.4. Justificación

La Constitución de la República del Ecuador dispone en la Sección octava Trabajo y seguridad social:

“**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Ecuador C. d., 2008)

El Plan del Buen Vivir establece:

“**Objetivo 9.-** Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más

de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.” (Desarrollo, 2013)

Después de analizar el entorno laboral en el cual a diario desempeñan sus actividades laborales el personal de MAKROCEL Cía. Ltda., el objeto de este estudio es realizar una evaluación la cual determine el nivel y los síntomas de estrés laboral a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la organización.

“El estrés de trabajo se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede llevar a la mala salud y hasta la herida”. (NIOSH, 2015)

Se evaluará las causas que podrían ocasionar estrés laboral dentro de la organización, ya que es considerado como un importante problema de salud mental, física y psicológica en una persona, por otra parte, la organización sufre un quebranto en su productividad y esto ocasiona que las ganancias se debiliten, esto se debe a que los trabajadores disminuyen su ritmo de trabajo y capacidad para realizar sus actividades laborales.

Los resultados del estudio determinarán los niveles y los síntomas de estrés laboral que existe dentro de la organización, además permitirá que el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional en conjunto con Gerencia y Recursos Humanos desarrollen medidas preventivas y correctivas para combatir este fenómeno.

El Plan den Buen Vivir (2013) establece que la noción de trabajo digno implica que este sea una fuente de realización personal y que constituya la base fundamental para el despliegue de los talentos de las personas. La realización personal en este ámbito no puede entenderse de manera integral si no está conjugada con la vida familiar y personal. La construcción del Buen Vivir supone que las personas cuenten con el tiempo necesario tanto para el ocio creativo y recreativo como para el disfrute familiar.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema

Los riesgos psicosociales no están asociados directamente con las condiciones del entorno laboral, son efectos negativos que pueden perjudicar el estado psicológico, físico y mental esto conlleva al deterioro de salud de los trabajadores.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de los estudios e importancia por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral inicia en la década de 1970, a lo largo del tiempo ha sido mayor el interés por estudiar este tipo de factores. (B. Moreno, C. Baez, 2010)

Para la Organización Internacional del Trabajo los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de comprender, debido a que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo, además otros factores que influyen son los aspectos económicos y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en el mismo.

Cuando los factores psicosociales de la organización no son los adecuados y, como consecuencia, pueden provocar respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o estresores. Por tanto, podemos afirmar que se trata de factores de la organización que pueden representar riesgo de afectar negativamente a la salud.

Los riesgos psicosociales están asociados a respuestas de estrés, que además del estrés propiamente dicho, también pueden ser respuestas de estrés agudo como el acoso laboral, o de estrés crónico como burnout. (Floría, Factores Psicosociales, 2013)

En cualquier organización se debe dar la importancia necesaria para estudiar y analizar los posibles factores de riesgos psicosociales que se encuentran presentes en el entorno laboral, existen algunas normativas en las cuales redactan las obligaciones que tiene el empleador con sus trabajadores.

En la Constitución de la República del Ecuador en el Capítulo sexto Trabajo y producción- Sección Tercera formas de Trabajo su retribución en el numeral 5 dispone:

“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.”
(Ecuador, 2008)

En el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo – Decisión 584, Capítulo III Gestión de la Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo – Obligaciones de los Empleadores establece:

“**Artículo 11.**-En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones:

k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.” (Decisión 584, 2005)

El Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo en el Título I Disposiciones Generales establece:

“**Art. 5.- DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. -**
El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo, tendrá las siguientes funciones generales:

Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional.” (2393, 1986)

En el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo en el Capítulo I Generalidades sobre el Seguro General de Riesgos del trabajo determina:

“**Artículo 1.- Naturaleza. -** De conformidad con lo previsto en el artículo de la Ley de Seguridad Social referente a los lineamientos de política, el Seguro

General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador, mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, acciones de reparación de los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales, incluida la rehabilitación, física, mental y la reinserción laboral.” (CD 513, 2016)

El Capítulo II De las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales establece:

“Artículo 9.- Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico. Ergonómico, psicosocial.” (CD 513, 2016)

“Artículo 10.- Relación Causa-Efecto. - Los factores de riesgo nombrados en el artículo anterior, se considerarán en todos los trabajos en los que exista la exposición al riesgo específico, debiendo comprobarse la presencia y acción del factor respectivo. En todo caso, será necesario probar la relación causa-efecto.” (CD 513, 2016)

El Código de Trabajo del Ecuador en el Capítulo V De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo dispone:

“Art. 432.- Normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS. - En las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidas en este capítulo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.” (Ecuador C. d., 2012)

En décadas pasadas, cuando la humanidad iniciaba, el estrés facilito a nuestros antepasados su supervivencia, ya que en varias ocasiones debían enfrentarse con ataques de animales salvajes y al de otros animales, esto hacia que se activen sus sentidos y les advirtiera del peligro. En la actualidad la humanidad ya no se encuentra sometido a este tipo de peligros, sin embargo, los trabajadores tienen que esforzarse para sobrellevar los inconvenientes del trabajo como lo son: realizar tareas monótonas, atender a clientes exigentes, exceso de trabajo y factores ergonómicos. Situaciones que implican que la

salud se deteriore y representa una amenaza para el bienestar del trabajador. (Floría, El Estrés, 2013)

Enfocándonos un poco más en el tema de estudio, es importante tener en cuenta que el estrés laboral es un factor que influye negativamente tanto en la salud del trabajador como en el desempeño de sus funciones. Pero en realidad como podemos definirlo al estrés, pensamos que es algo normal que puede aparecer en nuestras vidas, restando importancia a la gravedad de presentar estos síntomas.

Las personas sufren estrés cuando perciben que hay un desequilibrio entre lo que se les pide y los recursos de que disponen para hacer frente a dichas demandas. El estrés se convierte en un riesgo para la seguridad y la salud cuando es prolongado y puede desembocar en enfermedades físicas y psicológicas. (OSHA, 2009)

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA 2016) en Europa el principal problema de salud que se presentan en los trabajadores son los trastornos musculo esqueléticos, y en segundo lugar está el estrés laboral relacionado con el trabajo. La mitad de los trabajadores consideran que es habitual sentir estrés en su lugar de trabajo. Entre el 50 y el 60% de todos los días de trabajo perdidos se pueden atribuir al estrés laboral.

En una reciente encuesta europea llevada a cabo por EU-OSHA, las causas de estrés laboral más habitualmente mencionadas fueron la reorganización del trabajo o la precariedad laboral (72 % de los encuestados), las largas jornadas laborales o una excesiva carga de trabajo (66 %) y sentirse intimidado o acosado en el trabajo (59 %). (Trabajo, 2015)

La Dirección del Trabajo de Chile (2012) realizó un estudio en el cual indica que el 30% de los trabajadores chilenos han sufrido de acoso psicológico en su ambiente laboral, donde también se señala que el 69% de los trabajadores han sentido algún tipo de maltrato en su lugar de trabajo.

“La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima que los accidentes laborales y las también llamadas “enfermedades profesionales” –depresión, tristeza, ansiedad, colitis, insomnio, dolor de cabeza, úlceras intestinales, males cardiacos y hasta disfunción sexual– generan pérdidas anuales equivalentes a 4% del Producto Interno Bruto (PIB) global. Un estudio publicado por la Asociación Mexicana en reveló que el estrés es un

factor que detona el ausentismo laboral, problema que en México alcanza costos superiores a 5% de la nómina de las empresas.

El director general de la organización, Pedro Borda Hartmann, dijo que las empresas tienen el reto de identificar las señales de alarma que evidencian las afectaciones del estrés y las enfermedades relacionadas a éste: obesidad, ansiedad, alcoholismo, tabaquismo, insomnio, preceptismo, males intestinales y cardíacos, con el fin de desarrollar medidas de apoyo al trabajador.” (Rojas, 2016)

“De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cada vez es más común que los trabajadores sufran afectaciones sicosociales en su entorno laboral. Según el organismo, los factores de riesgo sicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Alrededor de 30% de los trabajadores de la Unión Europea sufren estrés laboral, indica un estudio realizado por la Universidad Internacional de Valencia, el cual refiere que esta condición está detrás de aproximadamente 25 por ciento de las bajas del empleo.” (Gómez, 2016)

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

El estrés actualmente en nuestro país es uno de los factores psicosociales que se ha presentado con más frecuencia, esto se debe a que las organizaciones no consideran al estrés laboral como un desencadenante de daños en la salud del trabajador, consideran que el estrés es algo común que puede presentarse dentro del ámbito laboral o tienen la idea errónea que es una condición mediante la cual no existirá repercusiones negativas en la salud de los trabajadores y no es necesario su control o prevención.

El estrés afecta la salud de las personas y en las organizaciones disminuye el producto interno bruto. Puede generalizarse a todo. Puede afectar a las personas de cualquier profesión y edades, sin importar las características sociodemográficas del individuo. Se considera que, durante un año, el estrés relacionado con el trabajo afecta la fuerza y el rendimiento laboral. (Williams, 2004)

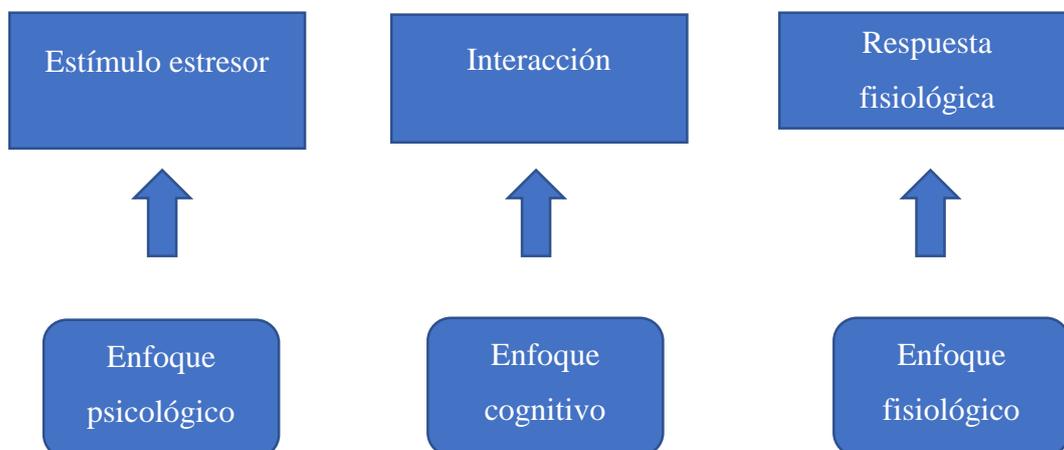
En la actualidad las personas creemos saber que es el estrés y cómo puede afectar en nuestra salud, es bastante complicado que los científicos o investigadores coincidan en las definiciones que se le ha otorgado al estrés, es por esto que existen 3 teorías diferentes y son las siguientes:

Tabla 2 Teorías del Estrés

Teorías basadas en la respuesta	Se trata de un enfoque fisiológico. Consideran el estrés atendiendo a las respuestas fisiológicas que genera.
Teorías basadas en el estímulo	Se trata de un enfoque psicológico. Consideran el estrés como un fenómeno externo y se centran en el estímulo estresor.
Teorías basadas en la interacción	Se trata de un enfoque cognitivo. Se orientan hacia la interacción entre los estímulos estresores y las respuestas fisiológicas.

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Libro Control del Estrés Laboral (Floría, El Estrés, 2013)

Figura 3 Enfoques de las diferentes teorías

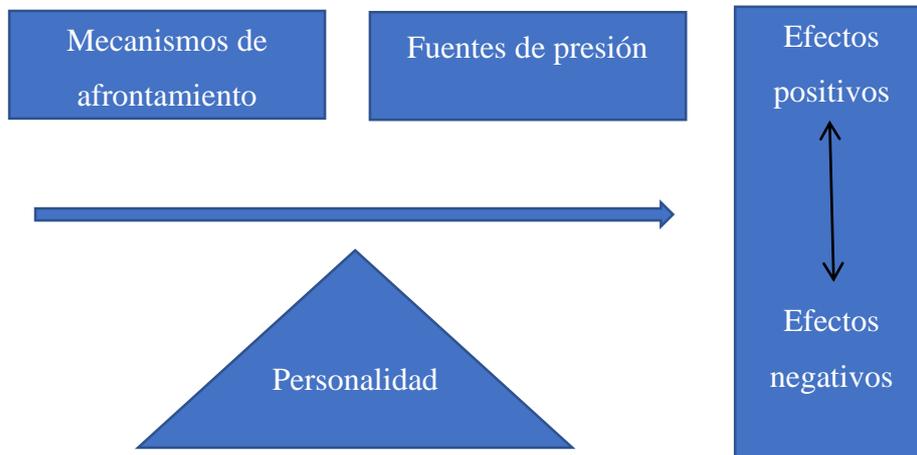
Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Libro Control del Estrés Laboral (Floría, El Estrés, 2013)

De la misma manera existen varias definiciones de estrés, también hay modelos distintos de su proceso, para explicar los factores es necesario medir y analizar al estrés en el trabajo se utiliza un modelo mecanicista simple para describir los diversos elementos del proceso del estrés e indicar como se relacionan estos modelos entre sí, uno de ellos es el modelo de cuatro vías del estrés y muestra las fuentes de presión y como se moderan o se

amplifican en función en las características conductuales y de personalidad. (Williams, ¿Qué es el estrés?, 2004)

Figura 4 Modelo de cuatro vías del Estrés

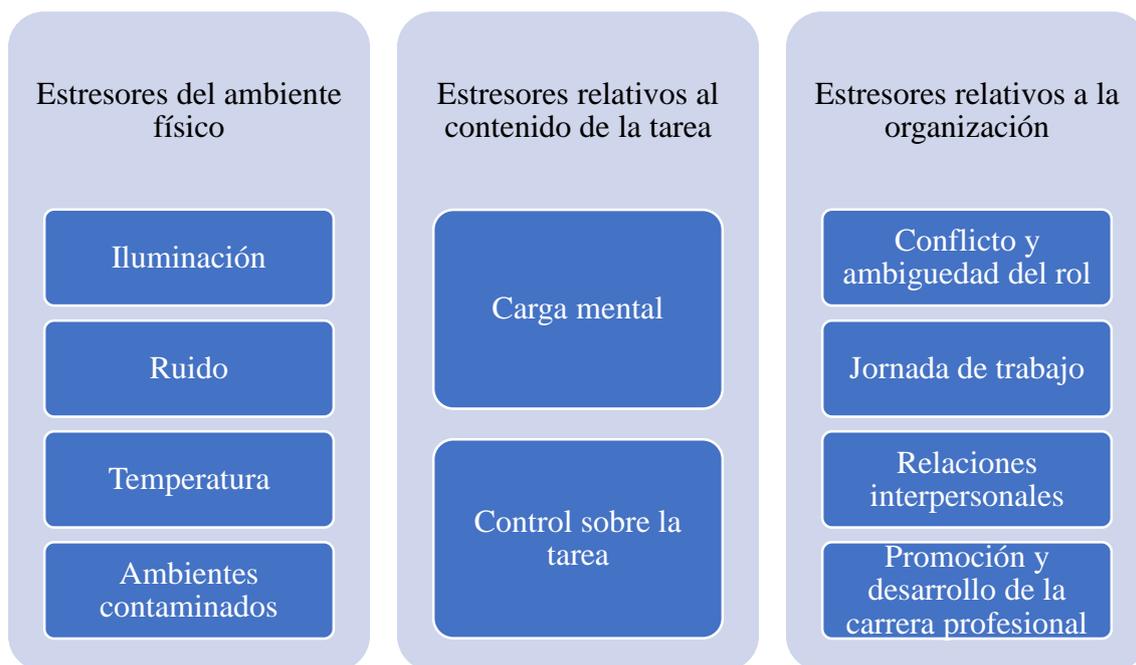


Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Libro Manejo del Estrés en el Trabajo (Williams, ¿Qué es el estrés?, 2004)

Como antes se ha comentado, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras. Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos. (INSHT I. N., 2009)

Los trabajadores están expuestos a sufrir de estrés laboral por múltiples condiciones dentro y fuera de su lugar de trabajo, las mismas que son consideradas como estresores y algunos de ellos son el entorno laboral, rotación de personal, cambios en el horario de trabajo, relaciones interpersonales, inconformidad por remuneración, sobrecarga laboral y en fin condiciones que provocan total inconfort al trabajador.

Figura 5 Estresores

Elaborado por: Leonela Sánchez

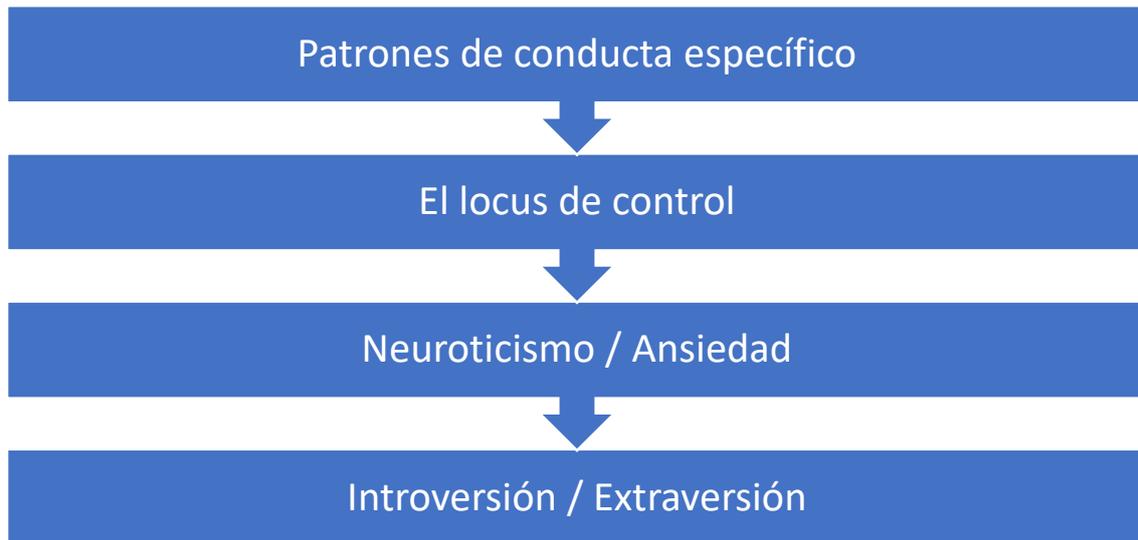
Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT (INSHT I. N., 2009)

Las características individuales juegan un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (con sus características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés. Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga.

Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él. Por tanto, en la génesis del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias ambientales. Es por ello necesario conocer las características relevantes del individuo para poder predecir las posibles consecuencias de determinados estresores del ambiente laboral. (INSHT I. N., 2009)

Algunas de las características individuales más importantes implicadas en el proceso de estrés serían:

Figura 6 Características Individuales



Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT (INSHT I. N., 2009)

Las principales causas para que exista estrés laboral dentro de la compañía es la mala organización del trabajo, como la distribución de puestos, el sistema de trabajo y las múltiples actividades que realizan en su vida laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva. Cuanto mayor sea el control que el trabajador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen a su actividad, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. (Institute of Work, 2004)

Figura 7 Causas Relacionadas con el Estrés / Características del Trabajo

Características del Puesto	Volumen y ritmo de trabajo	Horario de Trabajo	Participación y Control
<ul style="list-style-type: none"> • Tareas monótonas, aburridas y triviales. • Tareas desagradables. • Falta de variedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exceso de trabajo. • Trabajos con plazos muy estrictos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de trabajo inflexibles. • Horarios de trabajo muy largos o fuera del horario normal. • Sistemas de turnos mal concebidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de participación en la toma de decisiones. • Falta de control.

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Institute of Work, Health and Organisations (I-WHO) (Institute of Work, 2004)

Figura 8 Causas Relacionadas con el Estrés / Contexto Laboral

Perspectivas profesionales	Papel en la entidad	Relaciones interpersonales	Cultura institucional
<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad laboral. • Actividad poco valorada. • Remuneración por trabajo a destajo. • Exceso o carencia de capacidades para el puesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Papel indefinido. • Tener a cargo a otras personas. • Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Malas relaciones con los compañeros. • Intimidación, acoso y violencia. • Trabajo aislado o en solitario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mala comunicación. • Liderazgo inadecuado. • Falta de claridad en los objetivos en la estructura de la entidad.

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Institute of Work, Health and Organisations (I-WHO) (Institute of Work, 2004)

El estrés es un fenómeno natural. Puede desencadenarlo cualquier factor emocional, físico, social o económico que requiera una respuesta o un cambio de una persona. Es un mecanismo de defensa que de muchas maneras ha garantizado la supervivencia de la especie humana. Sin embargo, actualmente, el estrés prolongado se ha convertido en destructivo y debilitante. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización y diseño del trabajo, y por las relaciones laborales. (OIT, 2012)

Según la Organización Internacional del Trabajo (2013) el estrés laboral es uno de los principales problemas que encontramos en muchos países. Los efectos negativos del estrés se manifiestan de muchas formas y pueden incluir enfermedades circulatorias y gastrointestinales y otros tipos de trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales.

Tabla 3 Consecuencias físicas del estrés laboral

Trastornos gastrointestinales	<ul style="list-style-type: none"> • Úlcera péptica • Intestino irritable • Colitis ulcerosas • Digestiones lentas
Trastornos cardiovasculares	<ul style="list-style-type: none"> • Hipertensión Arterial • Enfermedades coronarias
Trastornos respiratorios	<ul style="list-style-type: none"> • Asma bronquial • Hiperventilación • Disnea
Trastornos endocrinos	<ul style="list-style-type: none"> • Hipoglucemia • Diabetes • Hipertiroidismo • Hipotiroidismo
Trastornos sexuales	<ul style="list-style-type: none"> • Impotencia • Eyaculación precoz • Coito doloroso
Trastornos dermatológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Dermatitis atípica • Sudoración excesiva • Alopecia

Trastornos musculares	<ul style="list-style-type: none"> • Calambres y contracturas • Rigidez • Dolores musculares • Alteraciones en los reflejos musculares
Otros	<ul style="list-style-type: none"> • Cefaleas • Dolor cr6nioo • Insomnio • Trastornos inmunol6gicos • Artritis reumatoide

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (INSHT I. N., 2009)

Tabla 4 Consecuencias Psicológicas del Estrés

Trastornos Psicológicos	Trastornos de Conducta
Trastornos del sueño	Hablar rápido
Ansiedad, miedos y fobias	Temblores
Adicción a drogas y alcohol	Imprecisión al hablar
Alteración de las conductas de alimentación	Precipitación a la hora de actuar
Trastornos de la personalidad	Explosiones emocionales

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (INSHT I. N., 2009)

Tabla 5 Consecuencias del Estrés en las Organizaciones

Elevado absentismo
Rotación elevada de los puestos de trabajo
Dificultades de relación
Mediocre calidad de productos y servicios

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (INSHT I. N., 2009)

El estrés laboral además de ser un factor que afecta el rendimiento de la persona en su actividad laboral, también es un detonante que pone en peligro la salud física y mental del trabajador, provocando varias complicaciones en la misma, en ocasiones las enfermedades que aparecen a causa del estrés son sumamente graves.

Tabla 6 Daños en la Salud

Enfermedades Cardíacas	La combinación de una alta presión psicológica un aumento del riesgo de enfermedad cardiovascular o de muerte debida a ésta.
Cáncer	El estrés relacionado con el trabajo contribuye a que se den diversos comportamientos, a su vez relacionados con el cáncer, que, secundariamente aumentan el riesgo de padecer esta enfermedad.
Ansiedad y Depresión	La ansiedad suele formar parte de las reacciones de estrés de muchos trabajadores. La tristeza y sus comportamientos asociados conducen con frecuencia a la baja por enfermedad, a consultas médicas y a otros tipos de petición de ayuda.

Enfermedades gastrointestinales	Muchos de los síntomas de úlcera se dan frecuentemente en casos relativos a estrés laboral. El síndrome del colon irritable, con sus dolorosos espasmos del intestino grueso, es una reacción bastante común frente al estrés relacionado con el trabajo.
Enfermedades Musculo esqueléticas	La combinación de tensión muscular y los múltiples traumatismos de partes del sistema musculo esquelético puede contribuir a la aparición de dolor musculo esquelético frecuente, duradero e invalidante. Por supuesto no todas las personas sometidas a estrés sufrirán estas enfermedades.

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT I. N., 2002)

El estrés laboral puede afectar a cualquier persona, sin embargo, cabe recalcar que existe un grupo de personas que son más vulnerables, dentro de este grupo se encuentran:

Tabla 7 Grupos Especialmente Vulnerables al Estrés

Jóvenes	El acceso a un primer puesto de trabajo implica un importante cambio en su situación social.
Miembros de familias monoparentales	Este grupo está formado por padres y madres, solteros, divorciados o viudos. La mayoría de personas en estas situaciones se ven afectadas por la economía, la tristeza y el cuidado de sus hijos.
Mujeres embarazadas y lactantes	La vivencia del propio embarazo y la incertidumbre sobre el resultado final del mismo son factores que producen estrés a la mujer, además que los estresores laborales

	<p>pueden aumentar el riesgo de sufrir complicaciones en la gestación.</p> <p>En la lactancia el estrés puede incidir negativamente en la producción de leche.</p>
Trabajadores de más edad	<p>Los trabajadores de más edad se ven sometidos a los mismos estresores físicos y psicológicos que sus compañeros más jóvenes, aunque disponen de menos recursos de adaptación.</p>
Discapacitados	<p>Sus propias limitaciones pueden contribuir a hacer más estresantes a aquellas situaciones que pudieran ser ya problemáticas.</p>
Otros Grupos	<p>Todavía podemos mencionar a otros grupos de trabajadores como los toxicómanos, alcohólicos y emigrantes que, sin duda, son más vulnerables al estrés, puesto que por sus peculiares características tienen más difícil conseguir el apoyo social que pudieran necesitar.</p>

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Libro Control del Estrés Laboral (Floría, Grupos Especialmente Vulnerables al Estrés, 2013)

A continuación, se detallan los conceptos que se emplearon para el desarrollo del presente estudio:

Factor Psicosocial

“El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto

de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.” (INSHT N. 4., 1999)

Riesgos Psicosociales

“Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.” (Trabajo A. E., s.f.)

Estrés Laboral

“Existe estrés laboral cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculo esqueléticos.” (Trabajo A. E., s.f.)

Carga mental

“Por carga mental se entiende el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo.” (INSHT N. 4., 1999)

Carga de Trabajo

“Si entendemos la Carga de Trabajo como "el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral", tenemos que admitir que para realizar una valoración correcta de dicha carga o actividad del individuo frente a la tarea hay que valorar los dos aspectos reflejados en la definición, o sea el aspecto físico y el aspecto mental dado que ambos coexisten, en proporción variable, en cualquier tarea.” (INSHT N. 1., 1986)

II. MÉTODO

2.1. Tipo de Estudio

El tipo de estudio que se empleara al presente trabajo es Descriptivo y Explicativo.

Descriptivo

“Describe en detalle una situación o proceso, limitándose a señalar exclusivamente algunas características del grupo de elementos estudiados; sin realizar comparaciones con otros grupos estudiados, pudiendo incluso sentar las bases para la formulación de hipótesis.

Explicativo

Se encarga de buscar el ¿por qué? de los hechos, su función principal es responder las causas de los eventos físicos o sociales mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.” (Tapia, 2015)

Correlacionales

Hernández Sampieri (1998) señala que en “Este tipo de estudios tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Tapia, 2015)

El presente trabajo será realizado utilizando las actividades laborales y el estrés laboral, con el fin de obtener información que nos permita conocer acerca del entorno laboral, sus actividades y que es lo que está generando estrés en los trabajadores así mismo realizar una correlación con los niveles de estrés y los síntomas que se presentan en relación con el mismo.

2.2.Modalidad de Investigación

La investigación que se llevará a cabo obtendrá datos en campo y documentos con el fin de observar las actividades de la población de estudio en MAKROCEL Cía. Ltda. y recolectar importante información para realizar una evaluación mediante dos métodos, aplicando dos cuestionarios, los cuales permitirán medir los niveles y sintomatología del estrés laboral.

2.3.Método

El método observacional y descriptivo serán los métodos utilizados para la presente investigación, mediante los cuales se realizarán la recolección de información y datos que permitirán elaborar una propuesta de medidas preventivas para mitigar y controlar los niveles de estrés en MAKROCEL Cía. Ltda.

2.4.Población y Muestra

Población

100 trabajadores en la Empresa MAKROCEL Cía. Ltda. a nivel nacional.

Muestra

60 trabajadores en la Empresa MAKROCEL Cía. Ltda. Matriz.

2.5.Selección Instrumentos de Investigación

En la investigación se utilizarán dos cuestionarios:

El primero será el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, el cual me permitirá medir los niveles de estrés y el segundo cuestionario será el ISE (Inventario de Sintomatología del Estrés) mediante el cual podremos identificar los síntomas que presentan los trabajadores en relación al estrés.

- Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

El Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) sustentado por Ivancevich y Matteson en el año 1989, el cual pretende medir estresores organizacionales, grupales e individuales. Este cuestionario clasifica en forma más específica los tipos de respuesta ofrecidos por los trabajadores ante situaciones de estrés. El Cuestionario de Estrés Laboral (OIT/OMS) consta de 25 ítems relacionados con estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión y respaldo del grupo de trabajo.

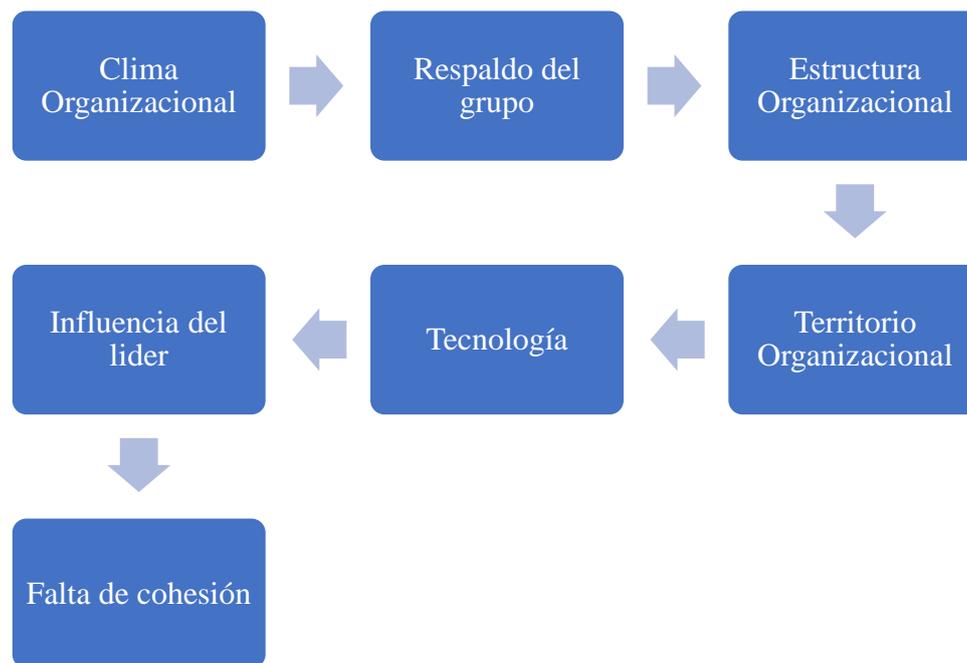
Este cuestionario fue validado en una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción, por actividades, tamaño de las empresas, situación socioeconómica de la organización, edad, género, antigüedad en organización y

puesto de trabajo de los sujetos. Para cada ítem de la encuesta, se solicita siete opciones de respuesta (1 a 7) si la condición es desde nunca o hasta siempre.

(Martínez, 2015)

Los factores estresantes a los que se hace mención en el cuestionario de la OIT/OMS se encuentran organizados en las siguientes categorías de análisis:

Figura 9 Estresores/Cuestionario OIT-OMS



Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Universidad Autónoma de Querétaro (Martínez, 2015)

- Inventario de Síntomas de Estrés (El Cuestionario ISE)

El Inventario de Síntomas de Estrés (ISE), es un instrumento de aplicación individual y colectiva de fácil comprensión y rápida calificación, este cuestionario fue elaborado y validado por Lipp y Guevara en el año 1994, contiene una lista de 42 síntomas Psicofisiológicos característicos del estrés crónico, basado en un modelo de tres fases por Selye. (Juan Lara, Inventario de Sintomas de Estrés, 2017)

Figura 10 Modelo tres fases de Selye



Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Mobbing y Estrés en Docentes Universitarios (Juan Lara, Inventario de Síntomas de Estrés, 2017)

Se califican en una escala de tipo Likert de 6 opciones que van desde nunca a siempre. En el año 1998 Domínguez lo adaptó en México, mediante una validación de contenido, y reportó una consistencia interna alfa de Cronbach de 94, lo que indica un grado aceptable de confiabilidad.

Este instrumento fue construido para la investigación del estrés, incluye un modelo de estudio de los factores psicosociales desencadenantes de la respuesta de estrés, los mediadores cognoscitivos, la investigación y registro de pruebas psicofisiológicas que dan cuenta de la activación del sistema nervioso.

La forma de calificación del ISE en esta adaptación, se asigna a un valor de 0 a 5 cada una de las opciones de respuesta. (Juan Lara, Inventario de Síntomas de Estrés, 2017)

Tabla 8 Calificación ISE

Nunca	0
Rara vez	1
Ocasionalmente	2
Frecuentemente	3
Muy Frecuentemente	4
Siempre	5

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Mobbing y Estrés en Docentes Universitarios (Juan Lara, Inventario de Sintomas de Estrés , 2017)

Los niveles se encuentran en los siguientes rangos:

Tabla 9 Rangos de calificación ISE

Alto	171-252
Medio	85-170
Bajo	0-84

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Mobbing y Estrés en Docentes Universitarios (Juan Lara, Inventario de Sintomas de Estrés ISE, 2017)

III. RESULTADOS

4.1. Presentación y Análisis Resultados

Mediante la aplicación de dos metodologías procedí a realizar la evaluación de estrés laboral y síntomas que son generados por el mismo en la Empresa de Telecomunicaciones MAKROCEL en Quito, para el presente estudio empleé el Cuestionario sobre Estrés Laboral OIT-OMS el cual está compuesto por 25 ítems los cuales evaluaron el nivel de estrés de la organización y como segunda herramienta de estudio utilice el Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE) que se encuentra distribuido por 42 malestares los cuales aparecen cuando existe estrés.

Para dar inicio a la investigación entablé una conversación con los sesenta trabajadores de la empresa, en la que les expliqué la importancia de realizar la evaluación, cual es el objetivo de la misma y como debía ser contestada. Para la recolección de la información entreviste a cada uno de los trabajadores para que pudieran responder a los cuestionarios, cada trabajador tuvo 20 minutos para contestarlos. Al finalizar con cada una de las entrevistas di inicio a la recolección de datos utilizando la herramienta de cálculo Excel 2016 con el fin de tabular la información y obtener datos estadísticos.

4.1.1. Análisis de Resultados

- **Análisis Descriptivo**

El presente estudio se realizó utilizando las variables: Género, edad y estado civil.

En MAKROCEL la distribución del personal por área de trabajo es la siguiente:

Tabla 10 Distribución del personal por área de trabajo

Áreas	Número de Trabajadores	Porcentaje
Gerencia General	1	2%
Gerencia Prepago y Postpago	1	2%
Dirección	1	2%
Contabilidad	4	7%
Sistemas	1	2%
Ventas	39	65%
Recursos Humanos	1	2%
Activaciones	1	2%
Recargas	4	7%
Bodega	5	8%
Mensajería	1	2%
Caja – Recepción	1	2%
Total	60	100%

Elaborado por: Leonela Sánchez

- **Variable / Género**

Tabla 11 Distribución del personal por género

Género	Trabajadores	Porcentaje
Femenino	30	50%
Masculino	30	50%
Total	60	100%

Elaborado por: Leonela Sánchez

El personal en MAKROCEL predominan los dos géneros ya que el 50% son mujeres y el otro 50% son hombres.

- **Variable / Edad**

Tabla 12 Distribución del personal por edad

Edad	Trabajadores	Porcentaje
18-23	7	12%
24-29	15	25%
30-35	13	22%
36-41	14	23%
Más de 41	11	18%
Total	60	100%

La edad que predomina en MAKROCEL es el rango de 24-29 años siendo el 25% de trabajadores.

- **Variable / Estado Civil**

Tabla 13 Distribución del personal por estado civil

Estado civil	Trabajadores	Porcentaje
Soltero	20	33%
Casado	26	43%
Divorciado	11	18%
Viudo	0	0%
Unión Libre	3	5%
Total	60	100%

Elaborado por: Leonela Sánchez

En MAKROCEL Cía. Ltda. predominan los trabajadores casados siendo el 43% del personal.

- **Cuestionario sobre Estrés Laboral OIT-OMS**

Se aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que consta de 25 ítems los cuales nos permiten evaluar el nivel de estrés el cual se agrupa en las siguientes áreas:

1. Clima Organizacional. Ítems (1, 10, 11,20)
2. Estructura Organizacional. Ítems (2, 12, 16,24)

3. Territorio Organizacional. Ítems (3, 15,22)
4. Tecnología. Ítems (4, 14,25)
5. Influencia del Líder. Ítems (5, 6, 13,17)
6. Falta de cohesión. Ítems (7, 9, 18,21)
7. Respaldo de Grupo. Ítems (8, 19,23)

- Se evaluó cada una de las áreas y los ítems del cuestionario que se explicaran a continuación:
- **Ítems que obtuvieron una puntuación considerable**

Tabla 14 Ítems Puntuación alta

Ítems	Promedio
21. Mi equipo me presiona demasiado.	2.6
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	2.5
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	2.32
8.Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	1.95
18.Mi equipo se encuentra desorganizado.	1.93
24. La cadena de mando no se respeta	1.87

Fuente: Cuestionario OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

- **Ítems que obtuvieron una puntuación baja son los siguientes:**

Tabla 15 Ítems Puntuación baja

Ítems	Promedio
6. Mi supervisor no me respeta.	1.03
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	1.05

13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	1.1
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	1.13
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	1.18
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	1.23

Fuente: Cuestionario OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

- **Variables del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS**
- **Rango de Estrés para evaluación por áreas**
 - ✓ Rango de estrés (Áreas: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Influencia del líder y Falta de Cohesión)

Figura 11 Rango de Estrés

NIVEL DE ESTRÉS	
NIVEL DE ESTRÉS	RANGO
BAJO	(4-9)
INTERMEDIO	(10-15)
ESTRÉS	(16-21)
ALTO	(22-28)

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Cuestionario OIT-OMS

- ✓ Rango de estrés (Áreas: Respaldo del Grupo, Tecnología, Territorio Organizacional)

NIVEL DE ESTRÉS	RANGO
BAJO	(3-8)
INTERMEDIO	(9-12)
ESTRÉS	(13-17)
ALTO	(18-21)

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Cuestionario OIT-OMS

Tabla 16 Áreas del cuestionario de estrés laboral OIT-OMS

Áreas	Promedio
Respaldo del Grupo	5
Falta de Cohesión	8
Influencia del líder	4.5
Tecnología	4.8
Territorio Organizacional	4.1
Estructura Organizacional	7
Clima Organizacional	7

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

- **Frecuencia, porcentaje y nivel de estrés de las áreas del cuestionario OIT-OMS**

1.- Respaldo del Grupo

Tabla 17 Frecuencia y porcentaje global / Respaldo del Grupo

Rango de Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
3	6	10%
4	16	27%
5	13	22%
6	11	18%
7	8	13%
8	4	7%

9	2	3%
Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

- Mediante la recolección de datos obtenidos en MAKROCEL Cía. Ltda. procedí a realizar el promedio del área de Respaldo del Grupo el cual fue calificado en el rango de 3-21, teniendo como resultado 5 el cual nos permite determinar un NIVEL DE RIESGO BAJO, en la siguiente tabla podemos observar los diferentes rangos en los que se calificó el riesgo.

Tabla 18 Nivel de Estrés / Respaldo del Grupo

Nivel de estrés	Rango de Riesgo
Bajo	3-8
Intermedio	9-12
Estrés	13-17
Alto	18-21

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

2.- Falta de Cohesión

Tabla 19 Frecuencia y porcentaje global / Falta de Cohesión

Rango de Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
4	4	7%
5	4	7%
6	10	17%
7	11	18%
8	17	28%
9	5	8%
10	6	10%
11	2	3%
14	1	2%

Total	60	100%
-------	----	------

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

- Mediante la recolección de datos obtenidos en MAKROCEL Cía. Ltda. procedí a realizar el promedio del área de Falta de Cohesión el cual fue calificado en el rango de 4 -28, teniendo como resultado 8 el cual nos permite determinar un NIVEL DE RIESGO BAJO, en la siguiente tabla podemos observar los diferentes rangos en los que se calificó el riesgo.

Tabla 20 Nivel de Estrés / Falta de Cohesión

Nivel de estrés	Rango de Riesgo
Bajo	4-9
Intermedio	10-15
Estrés	16-21
Alto	22-28

3.- Influencia del Líder

Tabla 21 Frecuencia y porcentaje global / Influencia del Líder

Rango de Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
4	34	57%
5	21	35%
6	5	8%
Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

- Mediante la recolección de datos obtenidos en MAKROCEL Cía. Ltda. procedí a realizar el promedio del área de Influencia del Líder el cual fue calificado en el rango de 4 -28, teniendo como resultado 4.5 el cual nos permite determinar un

NIVEL DE RIESGO BAJO, en la siguiente tabla podemos observar los diferentes rangos en los que se calificó el riesgo.

Tabla 22 Nivel de Estrés / Influencia del Líder

Nivel de estrés	Rango de Riesgo
Bajo	4-9
Intermedio	10-15
Estrés	16-21
Alto	22-28

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

4.- Tecnología

Tabla 23 Frecuencia y porcentaje global / Tecnología

Rango de Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
3	11	18%
4	14	23%
5	16	27%
6	12	20%
7	7	12%
Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

- Mediante la recolección de datos obtenidos en MAKROCEL Cía. Ltda. procedí a realizar el promedio del área de Tecnología el cual fue calificado en el rango de 3-21, teniendo como resultado 4.8 el cual nos permite determinar un NIVEL DE RIESGO BAJO, en la siguiente tabla podemos observar los diferentes rangos en los que se calificó el riesgo.

Tabla 24 Nivel de Estrés / Tecnología

Nivel de estrés	Rango de Riesgo
-----------------	-----------------

Bajo	3-8
Intermedio	9-12
Estrés	13-17
Alto	18-21

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

5.- Territorio Organizacional

Tabla 25 Frecuencia y porcentaje global / Territorio Organizacional

Rango de Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
3	21	35%
4	20	33%
5	11	18%
6	6	10%
7	2	3%
Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

- Mediante la recolección de datos obtenidos en MAKROCEL Cía. Ltda. procedí a realizar el promedio del área de Territorio Organizacional el cual fue calificado en el rango de 3 -21, teniendo como resultado 4.1 el cual nos permite determinar un NIVEL DE RIESGO BAJO, en la siguiente tabla podemos observar los diferentes rangos en los que se calificó el riesgo.

Tabla 26 Nivel de Estrés / Territorio Organizacional

Nivel de estrés	Rango de Riesgo
Bajo	3-8
Intermedio	9-12
Estrés	13-17
Alto	18-21

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

6.- Estructura Organizacional

Tabla 27 Frecuencia y porcentaje global / Estructura Organizacional

Rango de Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
4	6	10%
5	8	13%
6	11	18%
7	15	25%
8	9	15%
9	4	7%
10	6	10%
11	1	2%
Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

- Mediante la recolección de datos obtenidos en MAKROCEL Cía. Ltda. procedí a realizar el promedio del área de Estructura Organizacional el cual fue calificado en el rango de 4 - 28, teniendo como resultado 7 el cual nos permite determinar un NIVEL DE RIESGO BAJO, en la siguiente tabla podemos observar los diferentes rangos en los que se calificó el riesgo.

Tabla 28 Nivel de Estrés / Estructura Organizacional

Nivel de estrés	Rango de Riesgo
Bajo	4-9
Intermedio	10-15
Estrés	16-21
Alto	22-28

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

7.- Clima Organizacional

Tabla 29 Frecuencia y porcentaje global / Clima Organizacional

Rango de Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
4	6	10%
5	8	13%
6	11	18%
7	15	25%
8	9	15%
9	4	7%
10	6	10%
11	1	2%
Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

- Mediante la recolección de datos obtenidos en MAKROCEL Cía. Ltda. procedí a realizar el promedio del área de Estructura Organizacional el cual fue calificado en el rango de 4 - 28, teniendo como resultado 7 el cual nos permite determinar un NIVEL DE RIESGO BAJO, en la siguiente tabla podemos observar los diferentes rangos en los que se calificó el riesgo.

Tabla 30 Nivel de Estrés / Clima Organizacional

Nivel de estrés	Rango de Riesgo
Bajo	4-9
Intermedio	10-15
Estrés	16-21
Alto	22-28

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

- **Nivel de Estrés**

Se evaluó el nivel de estrés mediante el siguiente rango y frecuencia, en las siguientes tablas se detallará dicha información:

Tabla 31 Frecuencia para evaluar el estrés

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

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

Tabla 32 Nivel de Estrés

Nivel de Riesgo	Rango
Bajo nivel de estrés	<90.2
Nivel intermedio	90.3 – 117.2
Estrés	117.3 – 153.2
Alto nivel de estrés	>153.3

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

Obteniendo los siguientes datos:

1.- Nivel de Riesgo / Variable Género

- **Femenino-Masculino**

Las 30 mujeres que laboran en la organización presentaron un **Bajo nivel de estrés** representando al 50% del personal.

Los 30 hombres que laboran en la organización presentaron un **Bajo nivel de estrés** y representan al 50% de la organización.

A continuación, se puede observar en la siguiente tabla y figura el nivel de estrés por género:

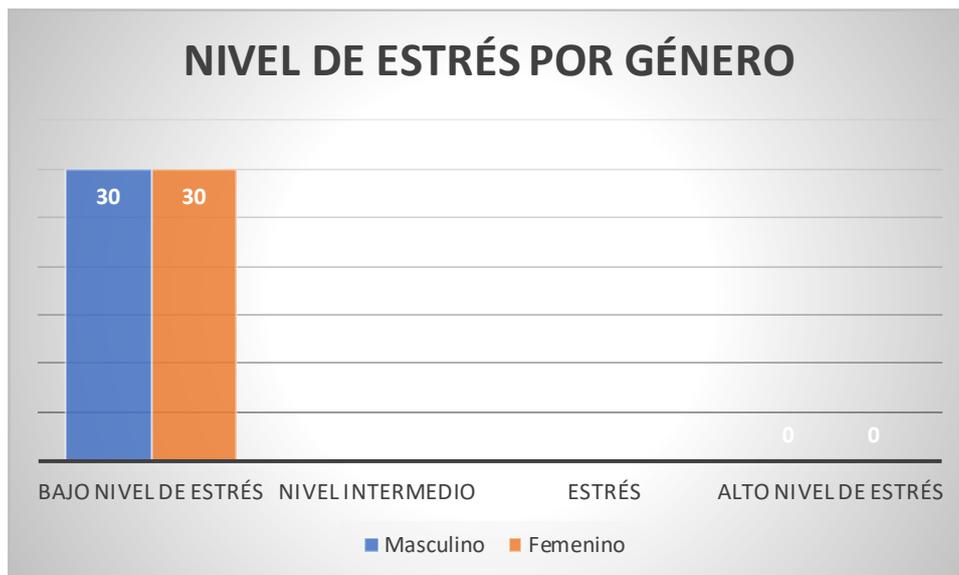
Tabla 33 Nivel de estrés / Género

Género	Trabajadores	Porcentaje	Nivel de Estrés
Femenino	30	50%	Bajo nivel del estrés
Masculino	30	50%	Bajo nivel del estrés
Total	60	100%	Bajo nivel del estrés

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Elaborado por: Leonela Sánchez

Figura 12 Nivel de estrés por género



Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS (Documento Excel-Tabulación de datos)

2.- Nivel de Riesgo / Variable Edad

- **18-23**

En este rango fueron 7 los trabajadores (12% del personal) los que presentaron un **Bajo nivel de estrés**.

- **24-29**

En este rango fueron 15 trabajadores (25% del personal) los que presentaron un **Bajo nivel de estrés**.

- **30-35**

En este rango fueron 13 trabajadores (22% del personal) los que presentaron un **Bajo nivel de estrés**.

- **36-41**

En este rango fueron 14 trabajadores (23% del personal) los que presentaron un **Bajo nivel de estrés**.

- **Más de 41**

En este rango fueron once trabajadores (18% del personal) los que presentaron un **Bajo nivel de estrés**.

A continuación, se puede observar en la siguiente tabla y figura el nivel de estrés por edad:

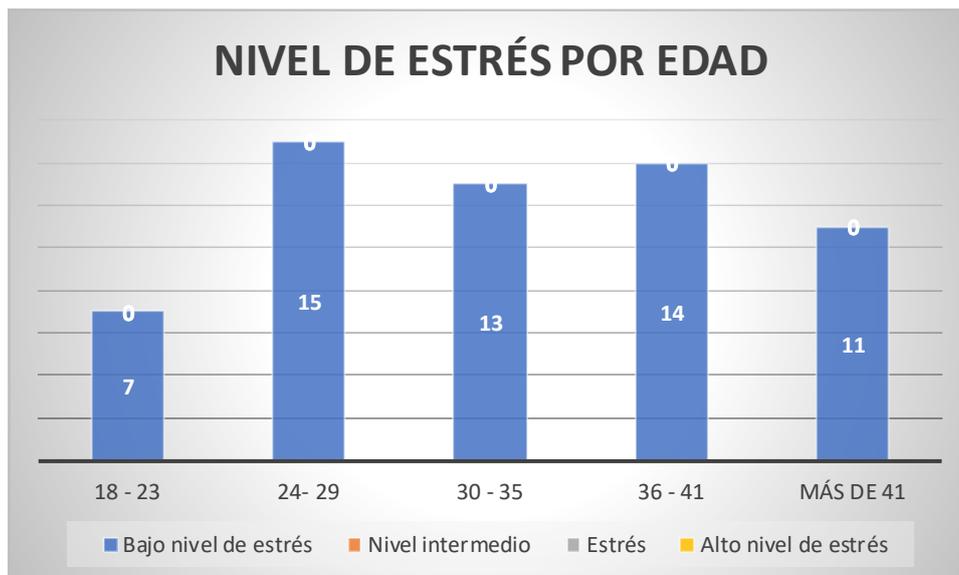
Tabla 34 Nivel de Estrés / Edad

Edad	Trabajadores	Porcentaje	Nivel de Estrés
18-23	7	12%	Bajo nivel del estrés
24-29	15	25%	Bajo nivel del estrés
30-35	13	22%	Bajo nivel del estrés
36-41	14	23%	Bajo nivel del estrés
Más de 41	11	18%	Bajo nivel del estrés
Total	60	100%	Bajo nivel del estrés

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS

Figura 13 Nivel de estrés por edad:



Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS (Documento Excel-Tabulación de datos)

3.- Nivel de Riesgo / Variable Estado Civil

- **Soltero**

Fueron 20 los trabajadores (33% del personal) que presentaron un **Bajo nivel de estrés**.

- **Casado**

Fueron 26 los trabajadores (43% del personal) que presentaron un **Bajo nivel de estrés**.

- **Divorciado**

Fueron 11 los trabajadores (18% del personal) que presentaron un **Bajo nivel de estrés**.

- **Unión Libre**

Fueron 3 los trabajadores (5% del personal) que presentaron un **Bajo nivel de estrés**.

A continuación, se puede observar en la siguiente tabla y figura el nivel de estrés por estado civil:

Tabla 35 Nivel de Estrés / Estado civil

Estado civil	Trabajadores	Porcentaje	Nivel de Estrés
Soltero	20	33%	Bajo nivel del estrés
Casado	26	43%	Bajo nivel del estrés
Divorciado	11	18%	Bajo nivel del estrés
Viudo	0	0%	Bajo nivel del estrés
Unión Libre	3	5%	Bajo nivel del estrés
Total	60	100%	Bajo nivel del estrés

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS (Documento Excel-Tabulación de datos)

Figura 14 Nivel de estrés por estado civil:

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS

- **Inventario de Sintomatología del Estrés**

El Inventario de Síntomas de Estrés (ISE), es un instrumento de aplicación individual y colectiva, contiene una lista de 42 síntomas Psicofisiológicos característicos del estrés crónico.

- Se evaluó cada uno de los síntomas del inventario que se explicaran a continuación:
- **Malestares con puntuaciones considerables**

Tabla 36 Malestares puntuaciones considerables

Malestares	Promedio
24. Dolores de cuello o espalda	1.30
4. Explosiones de coraje	1.27
18. Dolor de cabeza	1.27
7. Imposibilidad de concentrarse	0.75
35. Gripas Frecuentes	0.58
3. Resequedad en la boca	0.52

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Inventario de Sintomatología del Estrés

- **Malestares con puntuaciones altas**

Tabla 37 Malestares puntuaciones bajas

Malestares	Promedio
28. Aumento en la dosis de tranquilizantes	0.0
29. Aumento en la ingestión de alcohol	0.02
40. úlcera gástrica	0.02
42. Temblores	0.05
39. Colitis	0.07
5. Imperiosa necesidad de correr a esconderse	0.10

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Inventario de Sintomatología del Estrés

- Niveles de Sintomatologías del Estrés que se obtuvieron en la Empresa MAKROCEL Cía. Ltda. oficina matriz.

Tabla 38 Niveles de Sintomatología del Estrés

Malestares	Promedio
1.- Depresión	0.23
2.- Fuertes latidos del corazón	0.38
3.- Resequedad en la boca	0.52
4.- Explosiones de coraje	1.27
5.-Imperiosa necesidad de correr a esconderse	0.10
6.- Muchas ganas de llorar	0.22
7.- Imposibilidad de concentrarse	0.75
8.- Debilidad, mareos	0.15
9.- Fatiga	0.52
10.- Sentirse “atado”	0.05
11.- Tics nerviosos	0.47
12.- Tendencia a asustarse con pequeños ruidos	0.23
13.- Risa nerviosa	0.23
14.- Tartamudeo	0.10
15.- rechinar de los dientes	0.18
16.- Mandíbula apretada	0.23
17.- Insomnio	0.58
18.- Dolor de cabeza	1.27
19.- Migraña	0.55
20.- Sudoración excesiva	0.08
21.- Necesidad frecuente para orinar	0.40
22.- Indigestión	0.47

23.- Tensión premenstrual o ciclos menstruales perdidos	0.27
24.- Dolores de cuello espalda	1.30
25.- Pérdida del apetito	0.10
26.- Ganas de comer a todas horas	0.12
27.- Aumento de la dosis diaria de cigarrillo	0.22
28.- Aumento de la dosis de los tranquilizantes	0.00
29.- Aumento en la ingestión de alcohol	0.02
30.- Pesadillas	0.07
31.- Ansiedad	0.45
32.- Propensión a accidentes	0.05
33.- Imperiosa necesidad de moverse constantemente	0.27
34.- Estreñimiento	0.27
35.- Gripas frecuentes	0.58
36.- Manos y pies fríos	0.37
37.- Alergias	0.18
38.- Gastritis	0.42
39.- Colitis	0.07
40.- Úlcera gástrica	0.02
41.- Hipertensión	0.15
42.- Temblores	0.10

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE)

- **Nivel de Estrés**

Se evaluó el nivel de estrés mediante el siguiente rango y frecuencia, en las siguientes tablas se detallará dicha información:

Tabla 39 Frecuencia para evaluar el estrés

Condición	Frecuencia
Nunca	0
Rara vez	1
Ocasionalmente	2
Frecuentemente	3
Muy frecuentemente	4
Siempre	5

Fuente: Inventario de Sintomatología del Estrés

Elaborado por: Leonela Sánchez

Tabla 40 Nivel de Estrés

Nivel de Riesgo	Rango
Bajo	0-84
Medio	85-170
Alto	171-252

Fuente: Inventario de Sintomatología del Estrés

Elaborado por: Leonela Sánchez

Obteniendo la siguiente información:

- **Nivel de Riesgo / Género**
- **Femenino-Masculino**

Las 30 mujeres que laboran en la organización presentaron un **Nivel bajo de estrés** representando al 50% del personal.

Los 30 hombres que laboran en la organización presentaron un **Nivel bajo de estrés** y representan al 50% de la organización.

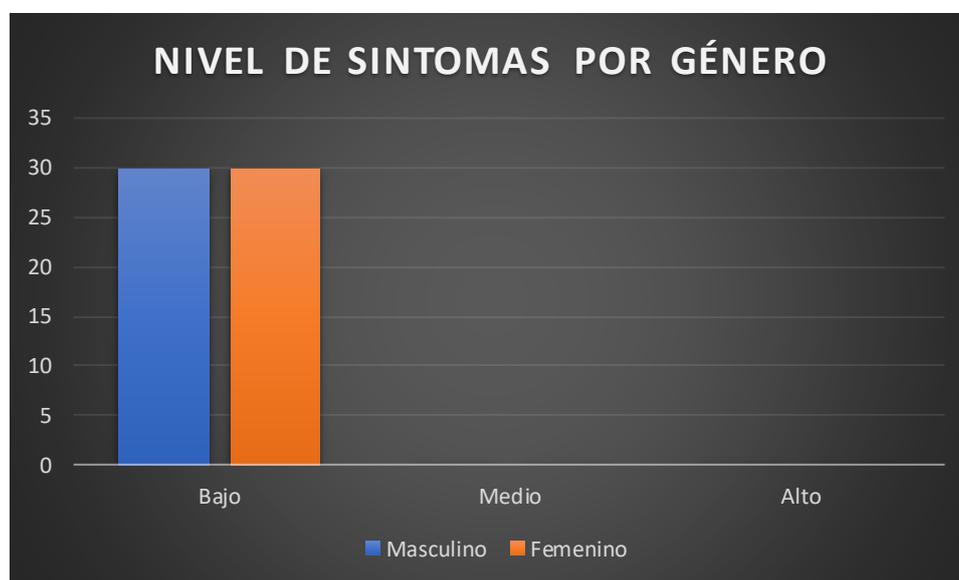
A continuación, se puede observar en la siguiente tabla y figura el nivel de estrés por género:

Tabla 41 Nivel de Riesgo por Género

Género	Trabajadores	Porcentaje	Nivel de Estrés
Femenino	30	50%	Bajo
Masculino	30	50%	Bajo
Total	60	100%	Bajo

Fuente: Inventario de Sintomatología del Estrés

Elaborado por: Leonela Sánchez

Figura 15 Nivel de estrés por Género

Fuente: Inventario de Sintomatología del Estrés

Elaborado por: Leonela Sánchez

2.- Nivel de Riesgo / Variable Edad

- **18-23**

En este rango fueron 7 los trabajadores (12% del personal) los que presentaron un **Nivel bajo de estrés.**

- **24-29**

En este rango fueron 15 trabajadores (25% del personal) los que presentaron un **Nivel bajo de estrés.**

- **30-35**

En este rango fueron 13 trabajadores (22% del personal) los que presentaron un **Nivel bajo de estrés**.

- **36-41**

En este rango fueron 14 trabajadores (23% del personal) los que presentaron un **Nivel bajo de estrés**.

- **Más de 41**

En este rango fueron once trabajadores (18% del personal) los que presentaron un **Nivel bajo de estrés**.

A continuación, se puede observar en la siguiente tabla y figura el nivel de estrés por edad:

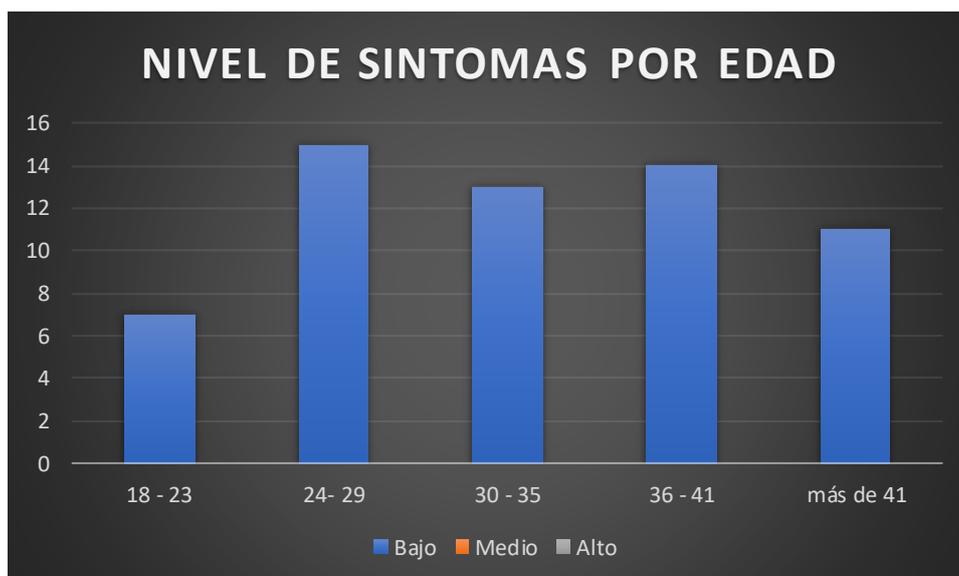
Tabla 42 Nivel de Estrés / Edad

Edad	Trabajadores	Porcentaje	Nivel de Estrés
18-23	7	12%	Bajo
24-29	15	25%	Bajo
30-35	13	22%	Bajo
36-41	14	23%	Bajo
Más de 41	11	18%	Bajo
Total	60	100%	Bajo

Fuente: Inventario de Sintomatología del Estrés

Elaborado por: Leonela Sánchez

Figura 16 Nivel de estrés por Edad



Fuente: Inventario de Sintomatología del Estrés

Elaborado por: Leonela Sánchez

3.- Nivel de Riesgo / Variable Estado Civil

- **Soltero**

Fueron 20 los trabajadores (33% del personal) que presentaron un **Bajo nivel de estrés**.

- **Casado**

Fueron 26 los trabajadores (43% del personal) que presentaron un **Bajo nivel de estrés**.

- **Divorciado**

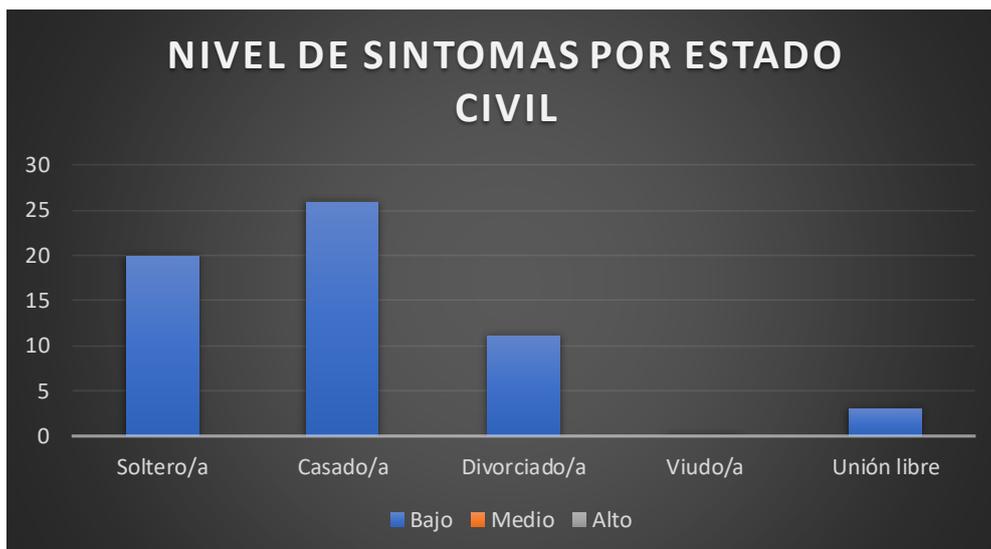
Fueron 11 los trabajadores (18% del personal) que presentaron un **Bajo nivel de estrés**.

- **Unión Libre**

Fueron 3 los trabajadores (5% del personal) que presentaron un **Bajo nivel de estrés**.

A continuación, se puede observar en la siguiente tabla y figura el nivel de estrés por estado civil:

Figura 17 Nivel de estrés / Estado Civil



Fuente: Inventario de Sintomatología del Estrés

Elaborado por: Leonela Sánchez

Tabla 43 Nivel de Riesgo por Estado civil

Estado civil	Trabajadores	Porcentaje	Nivel de Estrés
Soltero	20	33%	Bajo
Casado	26	43%	Bajo
Divorciado	11	18%	Bajo
Viudo	0	0%	Bajo
Unión Libre	3	5%	Bajo
Total	60	100%	Bajo

4.- Correlación entre Estrés laboral y Sintomatología del estrés

			CUESTIONARIO O OIT OMS	INVENTARIO DE SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS
Rho de Spearman	CUESTIONARIO OIT OMS	Coeficiente de correlación	1,000	,389
		Sig. (bilateral)	.	,054
		N	25	25
	INVENTARIO DE SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS	Coeficiente de correlación	,389	1,000
		Sig. (bilateral)	,054	.
		N	25	42

Elaborado por: Leonela Sánchez

Fuente: IBM SPSS Statistics Visor

Existe una correlación de 0.389 entre Estrés laboral y Sintomatología del estrés.

4.2. Aplicación Práctica

Posterior al análisis de estrés laboral y sintomatología del mismo, es evidente que la empresa MAKROCEL Cía. Ltda. cuenta con herramientas para prevenir y controlar el estrés laboral, debido a que en los dos cuestionarios que fueron aplicados en la organización se obtuvo un resultado de Nivel Bajo de Estrés. Sin embargo existieron puntuaciones altas que requieren pronto de medidas correctivas, es por esto que he desarrollado una propuesta de medidas preventivas.

- Propuesta de Medidas Preventivas
 - ✓ Elaborar e implementar un plan motivacional y de incentivos como, por ejemplo:
 - Elegir el empleado del mes.
 - Colocar posters motivacionales con frases como: “Tú puedes”, “Eres importante para nosotros”, “Es un buen día para sonreír”, etc.

- ✓ Fomentar el trabajo en equipo mediante actividades que permitan generar confianza y compañerismo, tales como:
 - Realizar dinámicas y juegos (1 vez al mes)
 - Almuerzo grupal (1 vez al mes)
- ✓ Elaborar un cronograma mensual con cada una de las actividades que deberán desarrollar y cumplir las diferentes áreas de trabajo de la organización.
- ✓ Realizar charlas informativas sobre cómo manejar y controlar el estrés
- ✓ Realizar una evaluación mensual referente al clima organizacional y ergonómico.
- ✓ Implementar pausas activas, las cuales deberán realizarse cada 2 horas y que tengan una duración de al menos 10 minutos.
- ✓ Realizar actividades de relajación dos veces por semana, como, por ejemplo:
 - Bailo terapia
 - Partidos de fútbol
 - Caminatas
 - Rutina de aeróbicos
- ✓ Planificar una salida de campo a balnearios, parques, quintas o simplemente una mañana deportiva.
- ✓ Implementar técnicas de relajación, así como:
 - Reproducir música clásica durante la jornada laboral
 - Aromaterapia.

V. DISCUSIÓN

6.1. Conclusiones

- El estudio demostró que la empresa presenta un nivel bajo de estrés, debido a que el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional han trabajado en conjunto para poder mantener en un nivel óptimo la salud y bienestar de los trabajadores.
- La principal fuente de incomodidad del personal es que los equipos tecnológicos con los que trabajan son lentos y emiten ruidos molestos, generando retraso y acumulación de trabajo.
- Es evidente que la compañía carece de organización en cuanto a la designación de tareas a los trabajadores debido a que en ocasiones delegan funciones ajenas al rol que desempeñan dentro de la organización.

- El principal malestar que aqueja a los trabajadores son las explosiones de coraje, ya que diariamente deben interactuar con personas externas a la organización provocando cambios de humor repentinos en la persona.
- Es notable que no se han realizado cambios en los muebles de oficina, lo que ocasiona que los trabajadores sientan dolor de espalda y cuello, además de provocar incomodidad al momento de ejecutar sus labores.
- La estructura interior de algunas áreas dentro de la empresa aparentemente tiene filtraciones de agua lo que provoca humedad en las paredes, es por esto que el personal presenta síntomas de gripe, alergias y resfríos constantemente.

6.2.Recomendaciones

- El 100% de los trabajadores de la empresa durante el periodo 2017, presenta un nivel de estrés bajo y se recomienda que se realice una nueva evaluación dentro de 6 meses para corroborar que el nivel de estrés se mantenga.
- Realizar un estudio completo acerca de las condiciones ambientales y ergonómicas dentro de la empresa.
- Elaborar profesiogramas, en los que se detallen cada una de las funciones que debe desempeñar el trabajador de acuerdo a su actividad laboral.
- Realizar un mantenimiento a la estructura civil del edificio para corregir las filtraciones que ocasionan la humedad.
- Adquirir nuevos muebles de oficina y equipos tecnológicos que estén acorde a las necesidades del trabajador.

VII. ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario Estrés Laboral OIT-OMS

Indique su respuesta con una "X" en los siguientes literales (género, edad, estado civil)	Género		Edad		Estado civil	
	Masculino	x	18 - 23	x	Soltero/a	
	Femenino		24 - 29		Casado/a	x
			30 - 35		Divorciado/a	
		36 - 41		Viudo/a		
		más de 41		Unión libre		

de Cuestionario : 1

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.		2					
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	1						
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.		2					
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.		2					
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.		2					
6	Mi supervisor no me respeta.	1						
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.		2					
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.		2					
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	1						
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.		2					
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	1						
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	1						
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	1						
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	1						
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	1						
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	1						
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	1						
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	1						
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.		2					
20	La organización carece de dirección y objetivo.		2					
21	Mi equipo me presiona demasiado.			3				
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	1						
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.		2					
24	La cadena de mando no se respeta.		2					
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.		2					

Nota: Seleccionar solo una respuesta por cada ítem

	Ítems	Valoración	Nivel de Estrés	
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	7	39	Bajo nivel de estrés
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	5		
Territorio organizacional	3, 15, 22	4		
Tecnología	4, 14, 25	5		
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	5		
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	7		
Respaldo del grupo	8, 19, 23	6		



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

Anexo 2

Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE)

Indique su respuesta con una "X" en los siguientes literales (género, edad, estado civil)	Género		Edad		Estado civil	
	Masculino		18 - 23	x	Soltero/a	x
	Femenino	x	24- 29		Casado/a	
			30 - 35		Divorciado/a	
			36 - 41		Viudo/a	
			más de 41		Unión libre	
Malestares	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente	Siempre
1 Depresión		1				
2 Fuertes latidos del corazón			2			
3 Resequedad en la boca	0					
4 Explosiones de coraje				3		
5 Imperiosa necesidad de correr a esconderse		1				
6 Muchas ganas de llorar		1				
7 Imposibilidad de concentrarse			2			
8 Debilidad, mareos	0					
9 Fatiga	0					
10 Sentirse "atado"	0					
11 Tic's nerviosos		1				
12 Tendencia a asustarse con pequeños ruidos		1				
13 Risa nerviosa		1				
14 Tartamudeo	0					
15 Rechinar de los dientes		1				
16 Mandíbula apretada		1				
17 Insomnio	0					
18 Dolor de cabeza		1				
19 Migraña	0					
20 Sudoración excesiva	0					
21 Necesidad frecuente para orinar			2			
22 Indigestión			2			
23 Tensión premenstrual o ciclos menstruales perdidos	0					
24 Dolores de cuello o espalda			2			
25 Pérdida de apetito	0					
26 Ganas de comer a todas horas			2			
27 Aumento en la dosis diaria de cigarrillo	0					
28 Aumento en las dosis de los tranquilizantes	0					
29 Aumento en la ingestión de alcohol	0					
30 Pesadillas		1				
31 Ansiedad			2			
32 Propensión a accidentes	0					
33 Imperiosa necesidad de moverse constantemente		1				
34 Estreñimiento		1				
35 Gripas frecuentes	0					
36 Manos y pies fríos			2			
37 Alergias			2			
38 Gastritis		1				
39 Colitis	0					
40 Úlcera gástrica	0					
41 Hipertensión		1				
42 Temblores	0					
Nota: Seleccionar solo una respuesta por cada ítem						
Nivel de Riesgo Evaluado :		35	Bajo			
# de Cuestionario :		1				
			Tabla Niveles de Riesgo			
			Bajo	0 - 84		
			Medio	85 - 170		
			Alto	171 - 252		

ANEXO 3

Promedio de los 25 ítems del Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS

PREGUNTA 1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,65
1	1	
2	1	
3	1	
4	2	
5	1	
6	1	
7	1	
8	1	
9	4	
10	2	
11	1	
12	1	
13	1	
14	3	
15	2	
16	2	
17	1	
18	2	
19	1	
20	3	
21	1	
22	2	
23	1	
24	1	
25	2	
26	1	
27	1	
28	2	
29	2	
30	1	
31	1	
32	2	
33	1	
34	1	
35	4	
36	2	
37	1	
38	2	
39	2	
40	1	
41	1	
42	2	
43	1	
44	3	
45	2	
46	1	
47	2	
48	1	
49	3	
50	2	
51	3	
52	2	
53	2	
54	1	
55	1	
56	1	
57	2	
58	2	
59	3	
60	1	

PREGUNTA 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	2,5
1	1	
2	1	
3	2	
4	2	
5	2	
6	1	
7	1	
8	1	
9	4	
10	4	
11	4	
12	1	
13	1	
14	3	
15	1	
16	4	
17	3	
18	3	
19	1	
20	4	
21	1	
22	3	
23	1	
24	1	
25	2	
26	4	
27	1	
28	4	
29	3	
30	3	
31	4	
32	3	
33	2	
34	1	
35	4	
36	4	
37	4	
38	3	
39	2	
40	1	
41	5	
42	2	
43	1	
44	3	
45	1	
46	1	
47	2	
48	4	
49	3	
50	1	
51	4	
52	2	
53	2	
54	3	
55	5	
56	3	
57	3	
58	2	
59	3	
60	5	

PREGUNTA 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.		PROMEDIO	
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,5	
1	2		
2	1		
3	1		
4	1		
5	2		
6	1		
7	1		
8	1		
9	1		
10	1		
11	1		
12	1		
13	1		
14	2		
15	1		
16	2		
17	2		
18	2		
19	1		
20	1		
21	1		
22	2		
23	1		
24	1		
25	2		
26	2		
27	1		
28	2		
29	2		
30	3		
31	2		
32	3		
33	1		
34	1		
35	1		
36	1		
37	2		
38	1		
39	1		
40	1		
41	2		
42	2		
43	1		
44	1		
45	2		
46	1		
47	2		
48	2		
49	1		
50	2		
51	2		
52	2		
53	1		
54	1		
55	1		
56	3		
57	1		
58	2		
59	2		
60	2		

PREGUNTA 4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	2,32
1	2	
2	1	
3	2	
4	1	
5	1	
6	1	
7	1	
8	1	
9	1	
10	3	
11	4	
12	1	
13	1	
14	2	
15	1	
16	4	
17	3	
18	3	
19	4	
20	4	
21	1	
22	3	
23	1	
24	1	
25	4	
26	4	
27	1	
28	1	
29	3	
30	3	
31	4	
32	3	
33	2	
34	4	
35	2	
36	2	
37	4	
38	3	
39	2	
40	1	
41	4	
42	3	
43	1	
44	3	
45	2	
46	1	
47	2	
48	4	
49	1	
50	2	
51	4	
52	2	
53	2	
54	2	
55	3	
56	3	
57	3	
58	2	
59	3	
60	2	

PREGUNTA 5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,13
1	1	
2	1	
3	1	
4	1	
5	1	
6	1	
7	1	
8	1	
9	1	
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	1	
15	1	
16	1	
17	1	
18	1	
19	1	
20	1	
21	1	
22	2	
23	1	
24	1	
25	1	
26	1	
27	1	
28	1	
29	1	
30	1	
31	2	
32	1	
33	1	
34	1	
35	1	
36	1	
37	1	
38	2	
39	1	
40	1	
41	1	
42	1	
43	1	
44	2	
45	2	
46	1	
47	1	
48	1	
49	1	
50	2	
51	2	
52	2	
53	1	
54	1	
55	1	
56	1	
57	1	
58	1	
59	1	
60	1	

PREGUNTA 6. Mi supervisor no me respeta.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,03
1	1	
2	1	
3	1	
4	1	
5	1	
6	1	
7	1	
8	1	
9	1	
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	1	
15	1	
16	1	
17	1	
18	1	
19	1	
20	1	
21	1	
22	1	
23	1	
24	1	
25	1	
26	1	
27	1	
28	1	
29	1	
30	1	
31	2	
32	1	
33	1	
34	1	
35	1	
36	1	
37	1	
38	1	
39	1	
40	1	
41	1	
42	1	
43	1	
44	1	
45	1	
46	1	
47	1	
48	1	
49	1	
50	1	
51	1	
52	1	
53	1	
54	1	
55	1	
56	1	
57	1	
58	1	
59	2	
60	1	

PREGUNTA 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,7
1	1	
2	1	
3	1	
4	2	
5	1	
6	1	
7	1	
8	3	
9	3	
10	3	
11	2	
12	1	
13	1	
14	3	
15	1	
16	2	
17	1	
18	2	
19	3	
20	1	
21	2	
22	2	
23	2	
24	1	
25	2	
26	2	
27	2	
28	2	
29	2	
30	2	
31	2	
32	3	
33	1	
34	1	
35	1	
36	1	
37	1	
38	2	
39	1	
40	2	
41	1	
42	1	
43	3	
44	2	
45	2	
46	2	
47	3	
48	1	
49	2	
50	2	
51	3	
52	2	
53	1	
54	2	
55	1	
56	1	
57	2	
58	1	
59	1	
60	1	

PREGUNTA 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,95
1	2	
2	1	
3	1	
4	2	
5	3	
6	1	
7	1	
8	3	
9	2	
10	3	
11	2	
12	2	
13	1	
14	2	
15	1	
16	3	
17	3	
18	2	
19	3	
20	1	
21	2	
22	1	
23	2	
24	1	
25	2	
26	2	
27	2	
28	2	
29	2	
30	2	
31	2	
32	3	
33	2	
34	4	
35	3	
36	2	
37	1	
38	2	
39	1	
40	2	
41	1	
42	2	
43	3	
44	3	
45	2	
46	2	
47	3	
48	1	
49	1	
50	2	
51	2	
52	3	
53	1	
54	2	
55	1	
56	2	
57	2	
58	1	
59	3	
60	1	

PREGUNTA 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,32
1	2	
2	1	
3	2	
4	1	
5	1	
6	1	
7	1	
8	2	
9	1	
10	1	
11	1	
12	2	
13	1	
14	1	
15	1	
16	1	
17	1	
18	1	
19	1	
20	1	
21	1	
22	1	
23	2	
24	1	
25	2	
26	2	
27	1	
28	1	
29	1	
30	2	
31	1	
32	3	
33	1	
34	1	
35	1	
36	1	
37	1	
38	1	
39	1	
40	1	
41	1	
42	2	
43	2	
44	2	
45	1	
46	1	
47	2	
48	1	
49	1	
50	2	
51	2	
52	2	
53	1	
54	1	
55	1	
56	2	
57	2	
58	1	
59	1	
60	1	

PREGUNTA 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,68
1	2	
2	1	
3	2	
4	2	
5	1	
6	1	
7	2	
8	1	
9	1	
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	2	
15	2	
16	2	
17	2	
18	2	
19	1	
20	1	
21	2	
22	2	
23	1	
24	1	
25	2	
26	2	
27	2	
28	1	
29	2	
30	2	
31	2	
32	1	
33	2	
34	2	
35	1	
36	2	
37	2	
38	2	
39	2	
40	2	
41	1	
42	2	
43	2	
44	3	
45	2	
46	1	
47	2	
48	1	
49	1	
50	2	
51	2	
52	2	
53	2	
54	1	
55	2	
56	2	
57	2	
58	1	
59	3	
60	3	

PREGUNTA 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,58
1	1	
2	1	
3	1	
4	2	
5	1	
6	1	
7	2	
8	1	
9	1	
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	2	
15	1	
16	3	
17	2	
18	1	
19	1	
20	1	
21	2	
22	3	
23	1	
24	1	
25	2	
26	2	
27	2	
28	1	
29	2	
30	2	
31	2	
32	2	
33	2	
34	2	
35	1	
36	3	
37	1	
38	2	
39	1	
40	2	
41	2	
42	2	
43	1	
44	1	
45	1	
46	2	
47	2	
48	1	
49	2	
50	2	
51	2	
52	2	
53	1	
54	2	
55	1	
56	2	
57	2	
58	2	
59	2	
60	1	

PREGUNTA 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,17
1	1	
2	1	
3	1	
4	1	
5	1	
6	1	
7	1	
8	1	
9	1	
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	1	
15	1	
16	1	
17	1	
18	1	
19	1	
20	1	
21	1	
22	1	
23	1	
24	1	
25	2	
26	1	
27	1	
28	1	
29	2	
30	2	
31	2	
32	1	
33	2	
34	1	
35	1	
36	1	
37	1	
38	1	
39	1	
40	1	
41	1	
42	1	
43	1	
44	2	
45	1	
46	2	
47	2	
48	1	
49	1	
50	1	
51	1	
52	2	
53	2	
54	1	
55	1	
56	1	
57	1	
58	1	
59	1	
60	1	

PREGUNTA 13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,1
1	1	
2	1	
3	1	
4	2	
5	1	
6	1	
7	1	
8	1	
9	1	
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	2	
15	1	
16	1	
17	2	
18	1	
19	1	
20	1	
21	1	
22	1	
23	1	
24	1	
25	1	
26	1	
27	1	
28	1	
29	1	
30	1	
31	1	
32	1	
33	1	
34	1	
35	1	
36	1	
37	1	
38	1	
39	2	
40	1	
41	1	
42	1	
43	1	
44	1	
45	1	
46	1	
47	1	
48	1	
49	1	
50	1	
51	1	
52	1	
53	1	
54	1	
55	1	
56	1	
57	2	
58	1	
59	1	
60	2	

PREGUNTA 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,13
1	1	
2	1	
3	1	
4	1	
5	1	
6	1	
7	1	
8	1	
9	2	
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	1	
15	2	
16	2	
17	1	
18	1	
19	1	
20	1	
21	1	
22	1	
23	1	
24	1	
25	1	
26	1	
27	1	
28	1	
29	1	
30	2	
31	2	
32	1	
33	1	
34	1	
35	1	
36	2	
37	1	
38	1	
39	1	
40	1	
41	2	
42	1	
43	1	
44	1	
45	1	
46	2	
47	1	
48	1	
49	1	
50	1	
51	1	
52	1	
53	1	
54	1	
55	1	
56	1	
57	1	
58	1	
59	1	
60	1	

PREGUNTA 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.		PROMEDIO
CUESTIONAARIO	FRECUENCIA	1,05
1	1	
2	1	
3	1	
4	1	
5	1	
6	1	
7	1	
8	1	
9	1	
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	1	
15	1	
16	1	
17	1	
18	1	
19	1	
20	1	
21	1	
22	1	
23	1	
24	1	
25	1	
26	1	
27	1	
28	2	
29	1	
30	1	
31	1	
32	1	
33	1	
34	1	
35	1	
36	1	
37	1	
38	1	
39	1	
40	1	
41	1	
42	1	
43	2	
44	1	
45	1	
46	2	
47	1	
48	1	
49	1	
50	1	
51	1	
52	1	
53	1	
54	1	
55	1	
56	1	
57	1	
58	1	
59	1	
60	1	

PREGUNTA 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,18
1	1	
2	1	
3	1	
4	1	
5	1	
6	1	
7	2	
8	1	
9	1	
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	1	
15	1	
16	1	
17	1	
18	1	
19	1	
20	1	
21	1	
22	1	
23	1	
24	1	
25	2	
26	2	
27	1	
28	2	
29	2	
30	2	
31	1	
32	1	
33	1	
34	1	
35	2	
36	1	
37	1	
38	1	
39	1	
40	2	
41	2	
42	1	
43	1	
44	1	
45	1	
46	2	
47	1	
48	1	
49	1	
50	1	
51	2	
52	1	
53	1	
54	1	
55	1	
56	1	
57	1	
58	1	
59	1	
60	1	

PREGUNTA 17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,23
1	1	
2	1	
3	1	
4	1	
5	1	
6	1	
7	2	
8	1	
9	1	
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	1	
15	1	
16	2	
17	2	
18	1	
19	1	
20	1	
21	1	
22	1	
23	1	
24	1	
25	1	
26	2	
27	1	
28	2	
29	2	
30	2	
31	1	
32	1	
33	1	
34	1	
35	3	
36	1	
37	1	
38	1	
39	1	
40	2	
41	2	
42	2	
43	1	
44	1	
45	1	
46	2	
47	1	
48	1	
49	1	
50	1	
51	2	
52	1	
53	1	
54	1	
55	1	
56	1	
57	1	
58	1	
59	1	
60	1	

PREGUNTA 18.Mi equipo se encuentra desorganizado.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,93
1	1	
2	1	
3	1	
4	1	
5	2	
6	1	
7	2	
8	2	
9	1	
10	3	
11	1	
12	1	
13	2	
14	2	
15	2	
16	3	
17	2	
18	2	
19	1	
20	1	
21	1	
22	3	
23	1	
24	1	
25	3	
26	3	
27	1	
28	2	
29	2	
30	2	
31	3	
32	4	
33	4	
34	1	
35	3	
36	2	
37	1	
38	2	
39	1	
40	2	
41	2	
42	1	
43	1	
44	1	
45	1	
46	4	
47	3	
48	2	
49	1	
50	2	
51	2	
52	2	
53	2	
54	2	
55	2	
56	2	
57	3	
58	4	
59	2	
60	3	

PREGUNTA 19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,63
1	3	
2	1	
3	2	
4	1	
5	1	
6	1	
7	1	
8	2	
9	1	
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	2	
15	2	
16	1	
17	1	
18	1	
19	2	
20	4	
21	4	
22	1	
23	2	
24	2	
25	2	
26	2	
27	2	
28	3	
29	2	
30	2	
31	3	
32	2	
33	1	
34	1	
35	1	
36	1	
37	1	
38	1	
39	1	
40	2	
41	2	
42	1	
43	2	
44	1	
45	2	
46	2	
47	3	
48	2	
49	2	
50	2	
51	3	
52	2	
53	1	
54	1	
55	1	
56	1	
57	1	
58	1	
59	1	
60	1	

PREGUNTA 20. La organización carece de dirección y objetivo.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,58
1	3	
2	1	
3	2	
4	2	
5	2	
6	1	
7	1	
8	1	
9	2	
10	2	
11	1	
12	1	
13	1	
14	1	
15	1	
16	3	
17	1	
18	1	
19	2	
20	1	
21	1	
22	2	
23	2	
24	2	
25	2	
26	2	
27	2	
28	2	
29	2	
30	1	
31	2	
32	2	
33	1	
34	2	
35	1	
36	1	
37	1	
38	1	
39	1	
40	1	
41	1	
42	2	
43	2	
44	1	
45	2	
46	3	
47	3	
48	2	
49	3	
50	1	
51	3	
52	2	
53	1	
54	1	
55	1	
56	1	
57	1	
58	1	
59	2	
60	1	

PREGUNTA 21. Mi equipo me presiona demasiado.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	2,6
1	4	
2	2	
3	2	
4	2	
5	3	
6	4	
7	2	
8	2	
9	3	
10	3	
11	4	
12	3	
13	2	
14	3	
15	1	
16	4	
17	1	
18	4	
19	1	
20	3	
21	4	
22	3	
23	3	
24	4	
25	4	
26	3	
27	3	
28	3	
29	2	
30	2	
31	3	
32	4	
33	1	
34	1	
35	1	
36	1	
37	1	
38	1	
39	1	
40	3	
41	4	
42	3	
43	2	
44	3	
45	3	
46	2	
47	3	
48	4	
49	3	
50	2	
51	3	
52	2	
53	2	
54	2	
55	3	
56	2	
57	3	
58	4	
59	4	
60	1	

PREGUNTA 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,65
1	4	
2	2	
3	3	
4	2	
5	1	
6	4	
7	1	
8	1	
9	4	
10	3	
11	1	
12	1	
13	1	
14	1	
15	1	
16	1	
17	3	
18	1	
19	1	
20	1	
21	1	
22	3	
23	4	
24	4	
25	1	
26	1	
27	1	
28	3	
29	2	
30	1	
31	1	
32	1	
33	1	
34	1	
35	1	
36	1	
37	1	
38	1	
39	2	
40	3	
41	1	
42	1	
43	1	
44	1	
45	1	
46	2	
47	1	
48	2	
49	3	
50	1	
51	2	
52	3	
53	2	
54	1	
55	1	
56	1	
57	1	
58	1	
59	1	
60	1	

PREGUNTA 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,72
1	3	
2	2	
3	2	
4	1	
5	1	
6	2	
7	2	
8	2	
9	2	
10	3	
11	1	
12	3	
13	2	
14	1	
15	2	
16	2	
17	1	
18	2	
19	3	
20	1	
21	1	
22	1	
23	3	
24	2	
25	1	
26	2	
27	2	
28	2	
29	1	
30	2	
31	3	
32	4	
33	1	
34	1	
35	1	
36	1	
37	1	
38	1	
39	1	
40	1	
41	1	
42	1	
43	2	
44	2	
45	2	
46	3	
47	3	
48	2	
49	3	
50	1	
51	3	
52	2	
53	1	
54	1	
55	1	
56	1	
57	1	
58	1	
59	1	
60	1	

PREGUNTA 24. La cadena de mando no se respeta.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,87
1	3	
2	2	
3	2	
4	1	
5	2	
6	1	
7	2	
8	3	
9	3	
10	2	
11	1	
12	2	
13	1	
14	2	
15	1	
16	2	
17	1	
18	2	
19	3	
20	1	
21	4	
22	2	
23	2	
24	1	
25	2	
26	1	
27	2	
28	1	
29	2	
30	3	
31	3	
32	2	
33	1	
34	1	
35	3	
36	1	
37	1	
38	3	
39	1	
40	2	
41	2	
42	3	
43	1	
44	3	
45	1	
46	2	
47	2	
48	1	
49	3	
50	1	
51	2	
52	2	
53	1	
54	1	
55	2	
56	3	
57	2	
58	1	
59	1	
60	3	

PREGUNTA 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.		PROMEDIO
CUESTIONARIO	FRECUENCIA	1,35
1	1	
2	1	
3	2	
4	1	
5	1	
6	2	
7	1	
8	1	
9	2	
10	2	
11	1	
12	1	
13	1	
14	1	
15	1	
16	1	
17	1	
18	2	
19	2	
20	1	
21	1	
22	1	
23	1	
24	2	
25	2	
26	1	
27	2	
28	2	
29	1	
30	2	
31	1	
32	2	
33	1	
34	1	
35	1	
36	1	
37	1	
38	1	
39	2	
40	1	
41	1	
42	1	
43	1	
44	2	
45	1	
46	2	
47	2	
48	1	
49	1	
50	3	
51	2	
52	2	
53	1	
54	1	
55	1	
56	1	
57	1	
58	1	
59	2	
60	1	

ANEXO 3

Promedio de los 42 malestares del Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE)

MALESTAR - Depresión		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,23
1	1	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	2	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	2	
13	0	
14	1	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	1	
33	1	
34	1	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	1	
45	0	
46	0	
47	2	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	1	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	1	

MALESTAR - Fuertes latidos del corazón		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,38
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	3	
8	0	
9	0	
10	1	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	1	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	2	
34	1	
35	0	
36	0	
37	1	
38	1	
39	0	
40	0	
41	0	
42	0	
43	1	
44	1	
45	0	
46	2	
47	1	
48	0	
49	1	
50	1	
51	1	
52	0	
53	1	
54	0	
55	1	
56	2	
57	0	
58	0	
59	1	
60	0	

MALESTAR - Resequedad en la boca		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,52
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	1	
7	1	
8	0	
9	1	
10	1	
11	0	
12	0	
13	1	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	1	
19	2	
20	0	
21	0	
22	1	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	2	
33	0	
34	2	
35	1	
36	0	
37	0	
38	1	
39	2	
40	1	
41	0	
42	0	
43	2	
44	1	
45	0	
46	2	
47	2	
48	0	
49	0	
50	0	
51	1	
52	0	
53	1	
54	2	
55	0	
56	1	
57	0	
58	1	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Explosiones de coraje		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	1,27
1	1	
2	0	
3	0	
4	2	
5	0	
6	1	
7	0	
8	0	
9	1	
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	2	
15	3	
16	2	
17	0	
18	2	
19	1	
20	2	
21	1	
22	1	
23	2	
24	1	
25	2	
26	1	
27	1	
28	2	
29	2	
30	1	
31	2	
32	0	
33	3	
34	2	
35	1	
36	2	
37	0	
38	2	
39	1	
40	1	
41	2	
42	2	
43	0	
44	1	
45	2	
46	2	
47	2	
48	2	
49	1	
50	0	
51	1	
52	0	
53	1	
54	0	
55	2	
56	1	
57	2	
58	1	
59	4	
60	1	

MALESTAR - Imperiosa necesidad de correr a esconderse		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,10
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	1	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	1	
34	1	
35	0	
36	0	
37	0	
38	1	
39	0	
40	0	
41	1	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	1	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Muchas ganas de llorar		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,22
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	1	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	1	
34	1	
35	1	
36	0	
37	0	
38	1	
39	0	
40	0	
41	1	
42	0	
43	1	
44	0	
45	0	
46	1	
47	2	
48	1	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	2	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Debilidad, mareos		PR
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	
1	0	
2	0	
3	0	
4	1	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	1	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	0	
34	1	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	1	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	1	
47	2	
48	1	
49	0	
50	1	

MALESTAR - Imposibilidad de concentrarse		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,75
1	1	
2	1	
3	2	
4	2	
5	1	
6	1	
7	0	
8	0	
9	0	
10	2	
11	2	
12	1	
13	0	
14	1	
15	1	
16	0	
17	2	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	2	
23	0	
24	0	
25	2	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	1	
33	2	
34	2	
35	0	
36	1	
37	0	
38	3	
39	1	
40	0	
41	1	
42	0	
43	0	
44	2	
45	1	
46	2	
47	2	
48	1	
49	0	
50	2	
51	1	
52	2	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Fatiga		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,52
1	0	
2	2	
3	0	
4	1	
5	0	
6	2	
7	0	
8	1	
9	0	
10	2	
11	1	
12	0	
13	0	
14	1	
15	1	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	1	
21	1	
22	1	
23	1	
24	1	
25	0	
26	0	
27	0	
28	1	
29	0	
30	1	
31	0	
32	1	
33	0	
34	0	
35	0	
36	0	
37	0	
38	1	
39	0	
40	0	
41	1	
42	1	
43	0	
44	0	
45	0	
46	1	
47	2	
48	0	
49	1	
50	1	
51	1	
52	0	
53	1	
54	0	
55	1	
56	0	
57	0	
58	0	
59	1	
60	0	

MALESTAR - "Sentirse atado"		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,05
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	1	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	0	
34	0	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	2	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Tics nerviosos		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,47
1	0	
2	2	
3	0	
4	0	
5	1	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	1	
11	1	
12	0	
13	1	
14	0	
15	0	
16	2	
17	0	
18	0	
19	0	
20	1	
21	0	
22	1	
23	1	
24	0	
25	0	
26	1	
27	1	
28	2	
29	0	
30	0	
31	1	
32	1	
33	1	
34	1	
35	0	
36	1	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	1	
42	0	
43	0	
44	0	
45	1	
46	1	
47	1	
48	0	
49	0	
50	1	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	1	
58	0	
59	1	
60	1	

MALESTAR - Risa nerviosa		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,23
1	0	
2	0	
3	0	
4	1	
5	0	
6	1	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	1	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	1	
34	2	
35	0	
36	0	
37	0	
38	1	
39	0	
40	2	
41	1	
42	1	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	0	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	2	
54	1	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Tendencia a asustarse con pequeños ruidos		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,23
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	1	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	1	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	1	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	1	
34	0	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	1	
40	0	
41	0	
42	1	
43	0	
44	0	
45	1	
46	0	
47	1	
48	1	
49	1	
50	0	
51	1	
52	0	
53	0	
54	1	
55	0	
56	1	
57	0	
58	0	
59	1	
60	0	

MALESTAR - Tartamudeo		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,10
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	1	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	1	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	0	
34	1	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	1	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	0	
48	0	
49	0	
50	0	
51	1	
52	0	
53	0	
54	1	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Rechinar los dientes		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,18
1	0	
2	0	
3	0	
4	1	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	2	
11	0	
12	1	
13	0	
14	1	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	2	
33	1	
34	1	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	1	
47	1	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Mandíbula apretada		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,23
1	1	
2	0	
3	0	
4	1	
5	0	
6	1	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	2	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	2	
23	0	
24	0	
25	1	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	1	
34	0	
35	0	
36	1	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	2	
42	0	
43	0	
44	0	
45	1	
46	0	
47	1	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Insomnio		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,58
1	0	
2	2	
3	2	
4	1	
5	0	
6	0	
7	0	
8	2	
9	0	
10	2	
11	1	
12	2	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	1	
18	0	
19	0	
20	1	
21	0	
22	2	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	1	
33	2	
34	0	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	2	
40	0	
41	2	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	2	
47	1	
48	2	
49	1	
50	2	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	2	
57	0	
58	0	
59	0	
60	2	

MALESTAR - Dolor de Cabeza		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	1,27
1	2	
2	1	
3	1	
4	4	
5	2	
6	2	
7	2	
8	1	
9	1	
10	2	
11	1	
12	1	
13	2	
14	2	
15	2	
16	1	
17	1	
18	1	
19	1	
20	0	
21	0	
22	2	
23	1	
24	1	
25	1	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	1	
32	2	
33	1	
34	3	
35	1	
36	1	
37	0	
38	1	
39	2	
40	1	
41	2	
42	1	
43	1	
44	1	
45	0	
46	3	
47	2	
48	1	
49	2	
50	2	
51	2	
52	2	
53	2	
54	1	
55	1	
56	2	
57	0	
58	1	
59	1	
60	1	

MALESTAR - Migraña		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,55
1	0	
2	0	
3	0	
4	4	
5	0	
6	1	
7	1	
8	0	
9	0	
10	3	
11	0	
12	1	
13	2	
14	2	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	2	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	0	
34	2	
35	0	
36	1	
37	0	
38	0	
39	2	
40	0	
41	2	
42	0	
43	0	
44	0	
45	1	
46	2	
47	3	
48	0	
49	0	
50	2	
51	0	
52	2	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Sudoración excesiva		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,08
1	0	
2	0	
3	0	
4	1	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	1	
27	1	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	0	
34	1	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	1	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Necesidad frecuente para orinar		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,40
1	0	
2	0	
3	0	
4	1	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	2	
11	0	
12	1	
13	0	
14	1	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	2	
33	2	
34	0	
35	0	
36	1	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	1	
42	0	
43	0	
44	1	
45	3	
46	2	
47	0	
48	1	
49	1	
50	1	
51	0	
52	1	
53	0	
54	1	
55	0	
56	2	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Indigestión		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,47
1	0	
2	0	
3	0	
4	2	
5	0	
6	1	
7	0	
8	1	
9	0	
10	2	
11	1	
12	1	
13	0	
14	2	
15	0	
16	0	
17	1	
18	0	
19	0	
20	1	
21	0	
22	2	
23	0	
24	0	
25	1	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	1	
32	1	
33	2	
34	2	
35	0	
36	1	
37	0	
38	1	
39	0	
40	0	
41	1	
42	0	
43	0	
44	1	
45	0	
46	0	
47	0	
48	1	
49	1	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	1	
60	0	

MALESTAR - Tensión premenstrual o ciclos menstruales perdidos		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,27
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	0	
34	1	
35	2	
36	0	
37	1	
38	1	
39	0	
40	1	
41	1	
42	1	
43	1	
44	2	
45	0	
46	1	
47	1	
48	1	
49	0	
50	0	
51	0	
52	1	
53	0	
54	1	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Dolores de cuello o espalda		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	1,30
1	1	
2	2	
3	1	
4	3	
5	2	
6	2	
7	0	
8	2	
9	2	
10	1	
11	2	
12	1	
13	1	
14	2	
15	2	
16	0	
17	1	
18	1	
19	1	
20	1	
21	1	
22	2	
23	1	
24	1	
25	2	
26	1	
27	1	
28	1	
29	0	
30	1	
31	1	
32	1	
33	2	
34	1	
35	1	
36	1	
37	1	
38	2	
39	0	
40	1	
41	2	
42	1	
43	2	
44	2	
45	1	
46	3	
47	2	
48	1	
49	1	
50	2	
51	0	
52	2	
53	1	
54	1	
55	2	
56	1	
57	0	
58	1	
59	2	
60	1	

MALESTAR - Pérdida de apetito		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,10
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	1	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	0	
34	1	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	0	
48	0	
49	2	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	2	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Ganas de comer a todas horas		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,12
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	2	
34	0	
35	1	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	0	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	1	
55	1	
56	2	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Aumento en la dosis diaria de cigarrillo		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,22
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	1	
7	0	
8	0	
9	0	
10	2	
11	0	
12	1	
13	0	
14	2	
15	0	
16	0	
17	2	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	2	
23	0	
24	0	
25	1	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	0	
34	0	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	1	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	0	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	1	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Aumento en la dosis de los tranquilizantes		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,00
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	0	
34	0	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	0	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Aumento en la ingestión de alcohol		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,02
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	1	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	0	
34	0	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	0	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Pesadillas		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,07
1	0	
2	0	
3	0	
4	1	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	1	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	1	
34	1	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	0	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Ansiedad		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,45
1	1	
2	0	
3	0	
4	1	
5	0	
6	1	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	1	
12	0	
13	1	
14	1	
15	1	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	1	
21	0	
22	2	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	1	
32	2	
33	2	
34	0	
35	0	
36	1	
37	0	
38	1	
39	1	
40	0	
41	2	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	2	
47	1	
48	1	
49	0	
50	2	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	1	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Propensión a accidentes		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,05
1	0	
2	0	
3	1	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	0	
34	0	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	2	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	0	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Imperiosa necesidad de moverse constantemente		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,27
1	0	
2	1	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	1	
11	0	
12	0	
13	0	
14	1	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	1	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	2	
33	1	
34	1	
35	1	
36	0	
37	0	
38	0	
39	1	
40	0	
41	1	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	1	
48	1	
49	0	
50	0	
51	1	
52	0	
53	1	
54	0	
55	1	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Estreñimiento		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,27
1	1	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	1	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	1	
13	1	
14	1	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	1	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	1	
33	2	
34	2	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	1	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	2	
47	1	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	1	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Gripas frecuentes		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,58
1	0	
2	1	
3	1	
4	2	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	1	
10	1	
11	0	
12	1	
13	0	
14	1	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	1	
20	0	
21	1	
22	1	
23	0	
24	1	
25	0	
26	0	
27	1	
28	1	
29	0	
30	1	
31	0	
32	0	
33	0	
34	0	
35	1	
36	2	
37	1	
38	0	
39	1	
40	1	
41	1	
42	0	
43	1	
44	1	
45	0	
46	2	
47	2	
48	0	
49	1	
50	2	
51	1	
52	0	
53	1	
54	0	
55	1	
56	0	
57	0	
58	0	
59	1	
60	0	

MALESTAR - Manos y pies fríos		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,37
1	0	
2	0	
3	0	
4	1	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	2	
11	0	
12	1	
13	0	
14	0	
15	0	
16	1	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	1	
32	2	
33	2	
34	1	
35	0	
36	0	
37	0	
38	1	
39	0	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	1	
45	0	
46	2	
47	1	
48	0	
49	0	
50	0	
51	3	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	2	
57	0	
58	0	
59	0	
60	1	

MALESTAR - Alergias		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,18
1	0	
2	0	
3	1	
4	0	
5	0	
6	1	
7	0	
8	0	
9	0	
10	1	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	1	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	1	
33	2	
34	0	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	1	
42	0	
43	0	
44	0	
45	1	
46	0	
47	1	
48	1	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Gastritis		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,42
1	0	
2	0	
3	0	
4	2	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	2	
11	1	
12	2	
13	2	
14	2	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	2	
21	0	
22	1	
23	1	
24	0	
25	2	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	1	
34	1	
35	0	
36	1	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	1	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	2	
48	0	
49	0	
50	1	
51	0	
52	1	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Colitis		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,07
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	1	
31	0	
32	0	
33	0	
34	0	
35	0	
36	0	
37	1	
38	0	
39	0	
40	0	
41	0	
42	1	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	0	
48	1	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Úlcera gástrica		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,02
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	0	
33	0	
34	0	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	0	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	1	

MALESTAR - Hipertensión		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,15
1	0	
2	2	
3	0	
4	1	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	1	
11	0	
12	0	
13	0	
14	0	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	1	
32	0	
33	1	
34	0	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	0	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	2	
47	1	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	0	

MALESTAR - Temblores		PROMEDIO
CUESTIONARIO 1	Frecuencia	0,10
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
11	1	
12	0	
13	0	
14	1	
15	0	
16	0	
17	0	
18	0	
19	0	
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	0	
29	0	
30	0	
31	0	
32	1	
33	0	
34	1	
35	0	
36	0	
37	0	
38	0	
39	0	
40	0	
41	1	
42	0	
43	0	
44	0	
45	0	
46	0	
47	0	
48	0	
49	0	
50	0	
51	0	
52	0	
53	0	
54	0	
55	0	
56	0	
57	0	
58	0	
59	0	
60	1	

ANEXO 4

Nivel de Estrés por áreas (Cuestionario OIT-OMS)

PREGUNTAS / NIVEL DE RIESGO	RESPALDO DEL GRUPO	RANGO DE RIESGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	NIVEL DE ESTRÉS	RANGO
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	Cuestionario 1	3	6	10%	BAJO	(3-8)
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	Cuestionario 2	4	16	27%	INTERMEDIO	(9-12)
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	Cuestionario 3	5	13	22%	ESTRÉS	(13-17)
	Cuestionario 4	6	11	18%	ALTO	(18-21)
	Cuestionario 5	7	8	13%		
	Cuestionario 6	8	4	7%		
	Cuestionario 7	9	2	3%		
	Cuestionario 8	TOTAL	60	100%		
	Cuestionario 9					
	Cuestionario 10					
	Cuestionario 11				PROMEDIO	
	Cuestionario 12				5	
	Cuestionario 13					
	Cuestionario 14					
	Cuestionario 15					
	Cuestionario 16					
	Cuestionario 17					
	Cuestionario 18					
	Cuestionario 19					
	Cuestionario 20					
	Cuestionario 21					
	Cuestionario 22					
	Cuestionario 23					
	Cuestionario 24					
	Cuestionario 25					
	Cuestionario 26					
	Cuestionario 27					
	Cuestionario 28					
	Cuestionario 29					
	Cuestionario 30					
	Cuestionario 31					
	Cuestionario 32					
	Cuestionario 33					
	Cuestionario 34					
	Cuestionario 35					
	Cuestionario 36					
	Cuestionario 37					
	Cuestionario 38					
	Cuestionario 39					
	Cuestionario 40					
	Cuestionario 41					
	Cuestionario 42					
	Cuestionario 43					
	Cuestionario 44					
	Cuestionario 45					
	Cuestionario 46					
	Cuestionario 47					
	Cuestionario 48					
	Cuestionario 49					
	Cuestionario 50					
	Cuestionario 51					
	Cuestionario 52					
	Cuestionario 53					
	Cuestionario 54					
	Cuestionario 55					
	Cuestionario 56					
	Cuestionario 57					
	Cuestionario 58					
	Cuestionario 59					
	Cuestionario 60					

PREGUNTAS / NIVEL DE RIESGO	INFLUENCIA DEL LIDER	RANGO DE RIESGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	NIVEL DE ESTRÉS	
5. Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes.	Cuestionario 1	4	34	57%	NIVEL DE ESTRÉS	RANGO
6. Mi supervisor no me respeta.	Cuestionario 2	5	21	35%	Bajo	(8-9)
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	Cuestionario 3	6	5	8%	INTERMEDIO	(10-15)
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	Cuestionario 4	TOTAL	60	100%	ESTRÉS	(16-21)
	Cuestionario 5				ALTO	(22-28)
	Cuestionario 6					
	Cuestionario 7					
	Cuestionario 8				PROMEDIO	
	Cuestionario 9				4,5	
	Cuestionario 10					
	Cuestionario 11					
	Cuestionario 12					
	Cuestionario 13					
	Cuestionario 14					
	Cuestionario 15					
	Cuestionario 16					
	Cuestionario 17					
	Cuestionario 18					
	Cuestionario 19					
	Cuestionario 20					
	Cuestionario 21					
	Cuestionario 22					
	Cuestionario 23					
	Cuestionario 24					
	Cuestionario 25					
	Cuestionario 26					
	Cuestionario 27					
	Cuestionario 28					
	Cuestionario 29					
	Cuestionario 30					
	Cuestionario 31					
	Cuestionario 32					
	Cuestionario 33					
	Cuestionario 34					
	Cuestionario 35					
	Cuestionario 36					
	Cuestionario 37					
	Cuestionario 38					
	Cuestionario 39					
	Cuestionario 40					
	Cuestionario 41					
	Cuestionario 42					
	Cuestionario 43					
	Cuestionario 44					
	Cuestionario 45					
	Cuestionario 46					
	Cuestionario 47					
	Cuestionario 48					
	Cuestionario 49					
	Cuestionario 50					
	Cuestionario 51					
	Cuestionario 52					
	Cuestionario 53					
	Cuestionario 54					
	Cuestionario 55					
	Cuestionario 56					
	Cuestionario 57					
	Cuestionario 58					
	Cuestionario 59					
	Cuestionario 60					

VIII. Bibliografía

1. 2393, D. E. (Noviembre de 1986). *Ministerio de Trabajo del Ecuador*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
2. B. Moreno, C. Baez. (Noviembre de 2010). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
3. CD 513, R. d. (4 de Marzo de 2016). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de <http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/portal/documentos/CD513.pdf>
4. Decisión 584, I. A. (2005). Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. Obtenido de <http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/decision584.pdf>
5. Desarrollo, S. N. (24 de Junio de 2013). *Buen Vivir Plan Nacional*. Obtenido de Buen Vivir Plan Nacional: <http://www.buenvivir.gob.ec/descarga>
6. Ecuador, C. d. (20 de Octubre de 2008). *Asamblea Nacional del Ecuador*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
7. Ecuador, C. d. (26 de Septiembre de 2012). *Ministerio de Trabajo del Ecuador*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
8. Floría, P. M. (2013). El Estrés. En P. M. Floría, *Control de Estrés Laboral* (págs. 23-24). España: FC.
9. Floría, P. M. (2013). El Estrés. En P. M. Floría, *Contro del Estrés Laboral* (págs. 24-25). España: FC.
10. Floría, P. M. (2013). Factores Psicosociales. En P. M. Floría, *Control del Estrés Laboral* (págs. 39-40). España: FC.

11. Floría, P. M. (2013). Grupos Especialmente Vulnerables al Estrés. En P. M. Floría, *Control del Estrés Laboral* (págs. 51-52). España: FC.
12. Gómez, C. (28 de Marzo de 2016). OIT. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
13. INSHT, I. N. (Octubre de 2002). *INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO INSHT*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Folleto s/Ergonomia/Ficheros/Trabajemos_estres.pdf
14. INSHT, I. N. (2009). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
15. INSHT, N. 1. (1986). *INSHT*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_177.pdf
16. INSHT, N. 4. (1999). *INSHT*. Obtenido de http://cso.go.cr/normativa/notas%20tecnicas%20preventivas%20-%20i.n.s.h.t/ntp_443.pdf
17. Institute of Work, H. a.-W. (2004). *Institute of Work, Health and Organisations (I-WHO)*. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
18. Juan Lara, M. P. (2017). Inventario de Síntomas de Estrés. En M. P. Juan Lara, *Mobbing y Estrés en Docentes Universitarios* (págs. 116-118). México: PIENSO A. C.
19. Juan Lara, M. P. (2017). Inventario de Síntomas de Estrés . En M. P. Juan Eduardo Lara Sotomayor, *Mobbing y Estrés en Docentes Universitarios* (pág. 117). México: PIENSO A. C.

20. Juan Lara, M. P. (2017). Inventario de Síntomas de Estrés ISE. En M. P. Juan Lara, *Mobbing y Estrés en Docentes Universitarios* (pág. 118). México: PIENSO A. C.
21. Martínez, M. d. (11 de Marzo de 2015). *Universidad Autónoma de Querétaro*. Obtenido de Universidad Autónoma de Querétaro: http://www.uaq.mx/investigacion/revista_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v8-n1/2-6.pdf
22. NIOSH, I. N. (21 de Enero de 2015). *Publicaciones de NIOSH*. Obtenido de https://www.cdc.gov/spanish/NIOSH/docs/99-101_sp/
23. OIT, O. I. (2012). *Organización Internacional del Trabajo OIT*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo OIT: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
24. OSHA, E. (Octubre de 2009). *INSHT*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2009/54/54_fichas_practicas.pdf
25. Rojas, M. M. (28 de Abril de 2016). *Estrés y accidentes laborales cuestan 4% del PIB mundial*. Obtenido de <https://www.publimetro.com.mx/mx/economia/2016/03/23/estres-accidentes-laborales-cuestan-4-pib-mundial.html?page=1&word=economia&blog=mx&kind=category>
26. Silla, J. M. (Junio de 2001). *Investigación Administrativa*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf
27. Tapia, P. L. (2015). Universidad Internacional SEK ECUADOR. Quito, Pichincha, Ecuador.
28. Trabajo, A. E. (2015). *Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://hw2014.osha.europa.eu/es/stress-and-psychosocial-risks/facts-and-figures>

29. Trabajo, A. E. (s.f.). *OSHA Europa*. Obtenido de Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés lab
30. Williams, S. (2004). ¿Qué es el estrés? En S. Williams, *Manejo del Estrés en el Trabajo* (pág. 1). Inglaterra: Manual Moderno.
31. Williams, S. (2004). ¿Qué es el estrés? En S. Williams, *Manejo del Estrés en el Trabajo* (pág. 6). Inglaterra: Manual Moderno.
32. Williams, S. (2004). ¿Qué es el estrés? En S. Williams, *Manejo del Estrés en el Trabajo* (pág. 5). Inglaterra: Manual Moderno.