



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL
COMPORTAMIENTO HUMANO**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE ESTRÉS Y SINTOMATOLOGÍAS
ASOCIADAS: EL CASO DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA
DE LA CIUDAD DE QUITO-ECUADOR, 2020”**

Realizado por:

ANA CRISTINA RODRÍGUEZ AYALA

Director del Proyecto:

Dr. JUAN CARLOS FLORES

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 28 de julio de 2020

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo **ANA CRISTINA RODRÍGUEZ AYALA**, con cédula de identidad #171894024-8, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que ha 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 normativa institucional vigente.



.....
ANA CRISTINA RODRÍGUEZ AYALA
C.I. 171894024-8

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado:

**“EVALUACIÓN DE ESTRÉS Y SINTOMATOLOGÍAS ASOCIADAS: EL CASO DE
UNA INSTITUCIÓN BANCARIA DE LA CIUDAD DE QUITO-ECUADOR, 2020”**

Realizado por:

ANA CRISTINA RODRÍGUEZ AYALA

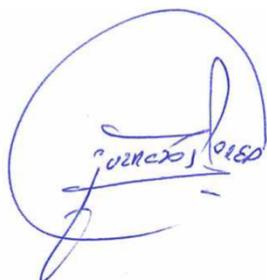
como Requisito para la Obtención del Título de:

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ha sido dirigido por el profesor

Dr. JUAN CARLOS FLORES

quien considera que constituye un trabajo original de su autor.



.....
Dr. JUAN CARLOS FLORES
Director

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

MSc. AIMEE VILARET

MSc. MARCELO RUSSO

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



.....
MSc. AIMEE VILARET



.....
MSc. MARCELO RUSSO

Quito, 28 de julio de 2020

DEDICATORIA

Dedico esta investigación primero a Dios por ser mi guía y darme sabiduría y fortaleza para terminar una etapa más en mi vida.

A mi madre le dedico todo mi esfuerzo en gratitud por ser siempre mi pilar fundamental y quien con amor y paciencia a velado por mi bienestar y felicidad a lo largo de mi vida. Gracias por enseñarme a enfrentar los problemas, aprender de ellos y nunca darme por vencida.

A mi familia materna por su cariño y apoyo incondicional a lo largo de mis años de estudio, gracias por estar conmigo en todo momento y creer en mí.

Los amo con todo el corazón.

Ana Cristina Rodríguez Ayala

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme, protegerme y permitirme llegar a este momento tan importante en mi vida.

A mi madre que me inculcó valores y ha sabido educarme con buenos sentimientos y hábitos lo cual me ha ayudado a salir adelante en todo momento. Gracias por nunca dejarme sola y por siempre apoyarme para cumplir todos mis sueños y metas.

A mis abuelitos Carlos y Anita quienes siempre me han cuidado y brindado su apoyo y amor incondicional en todo momento.

A mi familia en general por ser mi fuente de motivación y siempre creer en mí.

Al Dr. Juan Carlos Flores por su apoyo, asesoramiento y por brindarme los conocimientos necesarios para desarrollar la investigación.

A Sebastián y Gabriela por estar siempre para mí, ayudarme en todo momento, motivarme y apoyarme.

Ana Cristina Rodríguez Ayala

ÍNDICE

RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I.....	16
INTRODUCCIÓN	16
1.1 El problema de Investigación.....	18
1.1.1 Planteamiento del problema	19
1.1.1.1 Diagnóstico.....	19
1.1.1.2 Pronóstico	20
1.1.1.3 Control del pronóstico	21
1.1.2 Objetivo General.....	21
1.1.3 Objetivos Específicos	21
1.1.4 Justificación	22
1.2 Marco Teórico	28
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	28
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica	32
1.2.2.1 Riesgos Psicosociales	32
1.2.2.2 Estrés.....	32
1.2.2.3 Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (Karasek - Johnson).....	33

1.2.2.4 Estrés laboral.....	36
1.2.2.5 Fases del Estrés	37
1.2.2.6 Tipos de Estrés	38
1.2.2.7 Factores causantes de estrés.....	39
1.2.2.8 Efectos del estrés	42
1.2.3 Hipótesis.....	43
1.2.4 Identificación y caracterización de variables	43
CAPÍTULO II	44
MÉTODO	44
2.1 Nivel de Estudio	44
2.2 Modalidad de investigación.....	44
2.3 Método	44
2.4 Población y muestra.....	45
2.4.1 Población.....	45
2.4.2 Muestra	45
2.4.3 Sujetos de Estudio	45
2.5 Selección de instrumentos de investigación	45
2.5.1 Encuesta sociodemográfica y laboral.....	46
2.5.2 Cuestionario de estrés laboral de la OIT - OMS.....	46
2.5.3 Escala sintomática de estrés SEPPO-ARO.....	47

CAPÍTULO III.....	48
RESULTADOS	48
3.1 Presentación y análisis de resultados	48
3.1.1 Resultados según los datos sociodemográficos	48
3.1.2 Resultados de Estrés Laboral según la OIT-OMS.....	61
3.1.2.1 Resultados de Estrés Laboral según los factores de la OIT-OMS.....	62
3.1.2.2 Resultados de estrés laboral con relación a los factores sociodemográficos y laborales	65
3.1.3 Resultados según la Escala Sintomática de Estrés SEPP0-ARO.....	70
3.2 Aplicación práctica	72
3.2.1 Plan de acción preventivo de estrés laboral.....	72
3.2.3.2 Descripción del programa	72
CAPÍTULO IV	77
DISCUSIÓN	77
4.1 Conclusiones	77
4.2 Recomendaciones	78
BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Demandas del Trabajo	40
Tabla 2. Ítem correspondiente a cada factor estresor	46
Tabla 3. Nivel de Estrés	47
Tabla 4. Organización y temas a tratarse en el plan de acción preventivo de estrés laboral ..	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Árbol de Problemas	20
Gráfico 2. Modelo demanda - control - apoyo social, Karasek y Johnson, 1986	34
Gráfico 3. Fases del Estrés	37
Gráfico 4. Área de trabajo	48
Gráfico 5. Cargo	49
Gráfico 6. Género	50
Gráfico 7. Edad	50
Gráfico 8. Estado Civil	51
Gráfico 9. Número de personas a cargo	52
Gráfico 10. Nivel de estudios	52
Gráfico 11. Vivienda	53
Gráfico 12. Uso del tiempo libre	54
Gráfico 13. Antigüedad en la empresa	54
Gráfico 14. Antigüedad en el cargo actual	55
Gráfico 15. Realiza alguna actividad física	56
Gráfico 16. Consumo de bebidas alcohólicas	56
Gráfico 17. Fuma	57
Gráfico 18. Le han detectado alguna enfermedad	57
Gráfico 19. Realiza teletrabajo	58
Gráfico 20. Tipo de contrato	58
Gráfico 21. Actividad laboral ante la emergencia sanitaria del COVID-19	59
Gráfico 22. Afectación de ingresos económicos familiares	60

Gráfico 23. Nivel de riesgo que siente de contagiarse de COVID-19 al realizar su trabajo (Donde 1 es ningún riesgo y 10 es muy alto riesgo).....	60
Gráfico 24. Nivel de estrés laboral.....	61
Gráfico 25. Número y porcentaje de personas por factores y calificación del cuestionario de la OIT-OMS.....	62
Gráfico 26. Factores de estrés laboral según el nivel "intermedio de estrés"	63
Gráfico 27. Factores de estrés laboral según el nivel de "Estrés	64
Gráfico 28. Nivel de estrés por área de trabajo.....	65
Gráfico 29. Nivel de estrés según el cargo.....	66
Gráfico 30. Nivel de estrés según el género.....	67
Gráfico 31. Nivel de estrés según la edad.....	68
Gráfico 32. Nivel de estrés según la realización de teletrabajo	69
Gráfico 33. Población de estudio según la Escala Sintomática de Estrés SEPPO-ARO	70
Gráfico 34. Escala Sintomática de Estrés SEPPO-ARO.....	71
Gráfico 35. Población de estudio según la puntuación SEPPO-ARO	71

RESUMEN

La presente investigación busca evaluar el estrés y su sintomatología a través de instrumentos técnicos a fin de proponer un plan de acción preventivo para garantizar la salud y el bienestar del personal del Banco. Se trata de un estudio descriptivo transversal que fue realizado a una población conformada por 110 trabajadores de las oficinas de la ciudad de Quito, tomando en cuenta que se incluyó en la investigación aquellos que estaban trabajando de manera presencial y mediante teletrabajo y se excluyeron aquellos que se encontraban en suspensión, dándonos un total de 92 trabajadores encuestados 56 mujeres y 36 hombres de los cuales 53 estaban realizando teletrabajo y 39 trabajo presencial. El levantamiento de datos se realizó a través de una encuesta sociodemográfica y laboral, el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y la escala sintomática de estrés SEppo-ARO. El análisis y procesamiento de los datos se realizó mediante tablas y gráficos del programa Excel. Se encontró que el nivel de estrés que presenta el personal del banco tiene un impacto significativo ya que el 23,9% presenta un nivel intermedio de estrés y el 25% presenta estrés. Los factores que más influyen en la presencia de estrés son: la cultura organizacional, el clima organizacional y el liderazgo y dirección. Las áreas que presentan un mayor nivel de estrés son el área operativa y negocios siendo estas las que mayor cantidad de trabajadores poseen. Los síntomas más frecuentes asociados al estrés en los trabajadores fueron: irritabilidad o enfurecimientos, dolores de cabeza, fatiga o debilidad, dificultades para quedarse dormido y acidez o ardor en el estómago. Finalmente se propuso el plan de acción preventivo que permitirá reducir y prevenir el estrés laboral.

Palabras clave: Estrés, Sintomatología, Teletrabajo, COVID-19

ABSTRACT

This research seeks to assess stress and its symptomatology through technical instruments in order to propose a preventive action plan to ensure the health and well-being of the staff of the Banking Institution. It is a cross-sectional descriptive study that was carried out to a population made up of 110 workers from the offices of the city Quito, taking into account that those who were working in person and by telework and excluded those who were on suspension were included in the research, giving us a total of 92 workers surveyed 56 women and 36 men of whom 53 were conducting telework and 39 face-to-face work. The data survey was conducted through a socio-demographic and labour survey, the ILO-WHO occupational stress questionnaire and the SEPPO-ARO symptomatic stress scan. The analysis and processing of the data was carried out using tables and charts in the Excel program. The stress level presented by bank staff was found to have a significant impact as 23.9% have an intermediate stress level and 25% have stress. The factors that most influence the presence of stress are: organizational culture, organizational climate, and leadership and direction. The areas that have the highest level of stress are the operational area and businesses being the ones that have the most workers. The most common symptoms associated with stress in workers were: irritability or enraging, headaches, fatigue or weakness, difficulty falling asleep, and heartburn or burning in the stomach. Finally, the preventive action plan was proposed to reduce and prevent work stress.

Key words: Stress, Symptomatology, Teleworking, COVID-19

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La investigación se ejecutó en una Institución Bancaria que tiene respaldo internacional con presencia en más de 20 países alrededor del mundo, su oficina principal está en la ciudad de Washington DC donde se encuentran sus altos directivos, el principal objetivo del Banco es otorgar microcréditos a personas de escasos recursos a través de la entrega de crédito de banca comunal, crédito de consumo, crédito individual, servicios de ahorros e inversiones, actualmente apoya aproximadamente a más de 50.000 familias con microcréditos y otros servicios financieros tomando en cuenta las posibilidades y necesidades de sus clientes.

En Ecuador inició como fundación, a partir del año 2008 se constituyó como un Banco formando parte de la red de instituciones de microcrédito en Ecuador, su misión principal es ayudar a sus clientes a mejorar su calidad de vida además de enseñarle como crear sus pequeñas empresas aumentando su patrimonio y creando empleo. Actualmente tiene 14 agencias, su mayor presencia se encuentra en la región costa en la que existen 9 agencias.

En esta investigación se realiza una evaluación de estrés y sus sintomatologías asociadas a las agencias de la ciudad de Quito incluida la oficina principal donde se concentra la mayor cantidad de empleados del Banco y sus principales autoridades en Ecuador, estas agencias se encuentran distribuidas en el norte y sur de la ciudad en las mismas que laboran alrededor de ciento diez empleados; esta evaluación se considera necesaria debido a que el ausentismo en la institución ha aumentado de manera progresiva y además gran parte del personal muestra signos y síntomas relacionados con el estrés por lo que determinar el nivel de estrés existente en la actualidad es importante para poder definir las medidas preventivas necesarias, con el propósito de obtener resultados más confiables y verídicos se va a realizar una investigación que consta de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I se realiza en una primera parte el planteamiento del problema que consiste en redactar el diagnóstico que describe como se origina el problema y cuáles son sus síntomas y causas, el pronóstico que permite identificar acciones que podrían suceder a futuro y pueden afectar la investigación y el control del pronóstico que es un conjunto de acciones que se deben realizar para solucionar o evitar que se cumpla el mismo y en una segunda parte se realiza todo lo relacionado a marco teórico donde se toma en cuenta las principales hipótesis, investigaciones y planteamientos académicos los cuales nos permitirán construir el punto de partida para elaborar la investigación.

En el Capítulo II se identifica, selecciona y describe el conjunto de medios a utilizarse para responder el problema de investigación, los cuales son: el tipo de estudio tomando en cuenta que de este parte la estrategia a seguir a lo largo de la investigación, el método, la modalidad de investigación, la población y muestra incluyendo los criterios de inclusión y exclusión y también los instrumentos de investigación los cuales deben ser válidos y confiables.

En el Capítulo III se realiza el levantamiento y la recopilación de datos e información de la investigación, estos deben ser presentados en orden secuencial y lógico con la ayuda de figuras y textos para poder visualizarlos mejor y ejecutar un análisis que permita buscar patrones o tendencias que en el Capítulo IV se van a analizar para conocer cuál es el significado de los resultados mediante las conclusiones las cuales permiten dar a conocer los principales logros de la investigación de manera teórica, metodológica y práctica para señalar nuevos vacíos en los conocimientos que deberían ser abordados por otros investigadores y por las recomendaciones las cuales deben ser de acuerdo a las conclusiones, estas permiten generar planes de acción y reorientar el problema permitiendo así mostrar nuevas metodologías para mejorarlo.

Al final se colocará la bibliografía la cual debe ser citada con normas APA y los anexos correspondientes a la investigación, las cuales pueden ser encuestas, fotos, gráficos, etc.

1.1 El problema de Investigación

El problema de este estudio parte de que el estrés laboral es un conjunto de alteraciones fisiológicas, psicológicas y del comportamiento que se producen por el desequilibrio entre las demandas, presiones y exigencias laborales y la capacidad o recursos disponibles para cumplirlas eficientemente; el trabajo en una Institución Bancaria debe cumplir con altos estándares de calidad y seguridad por lo que los trabajadores se ven presionados a mantenerse concentrados y a tener una gran cantidad de trabajo, por los motivos antes expuestos se realizó una evaluación de riesgo psicosocial en la que se determinó que uno de los principales riesgos que afecta en el Banco es el estrés, también se comenzó a notar que de enero a marzo del año 2020 se vió un aumento progresivo en el ausentismo y la presencia de síntomas asociados al estrés en los trabajadores, estos fueron reportados por la Médico Ocupacional y el Técnico de Seguridad y Salud de la institución.

En el mes de marzo se vieron afectadas las actividades cotidianas y rutinarias de la institución debido a la emergencia sanitaria del COVID-19 (Corona Virus Disease 2019) y a las restricciones que impuso el Gobierno para reducir su contagio, por tal razón se vieron alteradas causando conflictos en los trabajadores debido a la incertidumbre que sentían los mismos.

Tomando en cuenta que el servicio bancario es prioritario y que no puede paralizar sus labores, el Banco tuvo que atenerse a las normas impuestas, por lo que tomó la decisión de dividir a sus trabajadores en tres grupos; el primer grupo son personas indispensables que están trabajando de manera presencial, el segundo grupo son las personas que realizan teletrabajo y el tercer grupo son aquellos que se encuentran en suspensión, a todos estos se les redujo el sueldo en un 25% acogiéndose a las leyes impuestas por Ministerio del Trabajo debido a la baja productividad que se ha presentado a lo largo de la emergencia. Esta decisión causó varios problemas y descontentos por parte del personal, en el caso de las personas que se encuentran

trabajando sienten que su trabajo se está acumulando debido a cambios en su rutina y a no poder realizar sus labores con normalidad por falta de tiempo o recursos, por lo que se considera que los trabajadores pueden estar sintiendo un mayor nivel de estrés laboral.

1.1.1 Planteamiento del problema

1.1.1.1 Diagnóstico

Los riesgos psicosociales se relacionan directamente con las condiciones y organización del trabajo que se consideran causantes de estrés, al determinarse que en el Banco el mismo es el riesgo que más está afectando se quiere analizar al personal tomando en cuenta que de enero a marzo se evidenció un incremento del 10% de ausentismo, que el clima laboral no era adecuado y además que un gran número de trabajadores presentaron síntomas como cansancio, agotamiento, irritabilidad y dolores de cabeza los cuales pueden ser producto del estrés.

La alta responsabilidad, la carga de trabajo y los horarios extendidos (más de ocho horas) se encuentran presentes a lo largo de su jornada laboral ya que los trabajadores necesitan mucha concentración y tiempo para realizar las diferentes transacciones del Banco y para revisar la documentación, en el caso del personal de atención al cliente y cajeros en ciertas oportunidades sienten maltrato por parte de los clientes; actualmente debido al COVID-19 (Corona Virus Disease 2019), las condiciones laborales cambiaron notablemente y al no tener una buena comunicación con el personal se produjo inseguridad laboral y mayor presión por: **la falta de transporte, horario limitado para movilizarse, tiempo insuficiente para realizar sus labores, cambios en la rutina diaria y en ciertos casos la falta de recursos tecnológicos y aumento de responsabilidades externas al trabajo que no les permite desarrollar correctamente sus funciones** y por ende no cumplir con las metas y los objetivos asignados a más de miedo a contraer la enfermedad y contagiar a sus familiares o amigos.

Todos estos factores mencionados anteriormente pueden tener influencia en el nivel de estrés de la institución el cual contribuye de manera negativa para el bienestar de los trabajadores y de la empresa, por lo que se considera necesario realizar una evaluación por área de trabajo del nivel estrés y sus sintomatologías asociadas.

Gráfico 1. Árbol de Problemas



Elaboración: Ana Rodríguez A.

1.1.1.2 Pronóstico

Al demostrar que el estrés laboral no solo es perjudicial para los empleados de manera individual, sino también para el rendimiento de la empresa y puede provocar efectos negativos como: aumentar el ausentismo laboral en más del 10%, incrementar la rotación del personal, disminuir la productividad, crear conflictos interpersonales debido al mal clima laboral existente, malos hábitos de salud, entre otros factores que pueden empeorar con el paso del tiempo; y en el caso de que la emergencia sanitaria continúe esto puede aumentar, la incertidumbre y el estrés de los empleados debido a que no saben como va a continuar la economía del país, si su trabajo será estable, si van a existir más restricciones y por el miedo a contagiarse de COVID-19 (Corona Virus Disease 2019).

Al verse todos los trabajadores expuestos a este riesgo, este se vuelve importante, por lo que se requiere la aplicación de métodos de evaluación los cuales permitan conocer cuál es el estado de la empresa y crear un plan de acciones preventivas en caso de existir un riesgo moderado o importante.

1.1.1.3 Control del pronóstico

Al no realizarse ninguna medida correctiva o de prevención con antelación es importante realizar una evaluación del nivel de estrés y sus sintomatologías mediante el cuestionario de la OIT-OMS y la escala SEPPO ARO, para tener una idea clara de la situación de estrés de la empresa y la relación de este con los factores sociodemográficos y de esta manera elaborar un plan de acciones preventivas que nos ayuden a disminuir el riesgo existente y a garantizar la salud y el bienestar del personal del Banco.

1.1.2 Objetivo General

Evaluar el estrés y su sintomatología a través del cuestionario de la OIT-OMS y de la escala SEPPO ARO a fin de proponer un plan de acción preventivo para garantizar la salud y el bienestar del personal del Banco.

1.1.3 Objetivos Específicos

1. Determinar la información sociodemográfica y laboral del personal del Banco mediante una encuesta para conocer su relación con el estrés y su sintomatología.
2. Identificar los niveles de estrés laboral por cada área de trabajo mediante la aplicación del cuestionario de la OIT-OMS para conocer cuál es su situación de estrés actual.
3. Identificar sintomatologías asociadas al estrés en el personal del Banco por medio de la escala SEPPO ARO.

4. Elaborar un plan de acción preventivo en base a los resultados obtenidos para reducir los niveles de estrés laboral garantizando la salud y bienestar del personal del banco.

1.1.4 Justificación

“Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales” (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2019).

El único riesgo ocupacional capaz de afectar al 100% de la población es el estrés, por tal motivo la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo cataloga como una Epidemia. (Gavilanes, 2016); se conoce que cierto nivel de estrés es considerado aceptable pero se debe tener precaución y mantener una alerta en caso de que aumente y pueda causar daños a la salud y desempeño de los trabajadores.

En España en el año 2010 una encuesta realizada por el Ministerio de Trabajo e Inmigración sobre la Calidad de vida laboral demostró que el 49,9% de las personas manifiestan niveles de estrés altos o muy altos frente al 17,4% que manifiestan niveles de estrés bajos o muy bajos. (Gil-Monte, 2012); en consecuencia la EU-OSHA realizó una encuesta en la que demuestra que aproximadamente la mitad de los trabajadores consideran que el problema del estrés en el trabajo es común en su propio entorno laboral. (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2019); con el fin de conocer cuáles son algunas causas del estrés se efectuó una investigación llevada a cabo en más de 2.000 trabajadores de diversos sectores tanto públicos como privados en el que se observó que el 41% informaba de altos niveles de estrés laboral. Dos de cada tres indicaban sentir un aumento significativo de sobrecarga de trabajo, y un 36% un menor apoyo por parte de compañeros y supervisores. Además, uno de cada cinco no informaba sobre su alto nivel de estrés y un 48% evitaba cogerse días de baja por enfermedad,

ambos por miedo al despido. (Rodríguez & DeRivas, 2011), también un estudio realizado por La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) determinó que de una lista de seis posibles causas de estrés laboral los trabajadores europeos seleccionaron en un 72% la reorganización del trabajo o la inseguridad laboral, en el 66% las horas trabajadas o la carga de trabajo, el 57% la falta de apoyo para cumplir con su papel de colegas o superiores, el 52% la falta de claridad de roles y responsabilidades y en un 46% oportunidades limitadas para gestionar patrones de trabajo (Work European Agency for Safety and Health, 2013).

De igual manera “Un estudio realizado por la agencia de investigación de mercados TNS revela que un 46% de los latinoamericanos dicen haber sufrido estrés.” (Estrés Laboral, 2010); en Ecuador en el año 2016 se ha detectado que del 100% de las enfermedades ocupacionales un 20 a 30% se producen por estrés y que el 30% de la población que trabaja sufre de estrés laboral. (Enríquez, 2016).

Por otra parte un estudio revela que el teletrabajo provoca niveles más altos de estrés debido a que los empleados que trabajaban en su casa tenían jornadas laborales más largas, un trabajo más intenso e interrumpían labor para realizar tareas domésticas, en efecto el 42% de personas que se encontraba en teletrabajo presentó niveles altos de estrés frente al 29% que se encontraba trabajando en una oficina (MedsBla, 2017); un análisis al teletrabajo en medio de la pandemia realizada por Cadem, en conjunto con la Mutual de Seguridad, arrojó que las mujeres son más afectadas con la sobrecarga laboral a la hora de teletrabajar tomando en cuenta que el 92% de afirmó desarrollar labores domésticas como “hacer el aseo y preparar el almuerzo” frente al 74% de los hombres (Braga, 2020).

El estrés es considerado como la primera causa de ausentismo laboral y disminución de la productividad por la Organización Mundial de la Salud (OMS), por lo que se considera que este “no solo se trata de un problema que afecta a los individuos por separado, sino que tiene un importante impacto en los resultados de las empresas y en la economía en general”

(Associació Catalana Direcció de Recursos Humans, 2016); en la actualidad se ha visto un aumento notable en los niveles de estrés por múltiples factores por lo cual se está tomando mayor importancia a la evaluación de riesgos psicosociales para implementar medidas de prevención y corrección.

En el personal del Banco que vamos a analizar se demostró que el estrés es uno de los principales riesgos que está afectando debido a posibles causas como son: la alta responsabilidad, la carga de trabajo, los horarios extendidos y actualmente al COVID-19 (Corona Virus Disease 2019) entre otras, las cuales están provocando problemas en los trabajadores y por lo tanto disminución en la productividad y resultados de la empresa que a largo plazo pueden afectar a los clientes del Banco, por lo que realizar esta investigación es de suma importancia para conocer cuál es el nivel de estrés, cuales son sus sintomatologías asociadas, que factores influyen en el mismo y para determinar un plan de acción preventivo.

A lo largo de su vida laboral todos los empleados se ven expuestos a estrés en un nivel aceptable, pero este se vuelve un problema cuando comienza a causar daño a la salud y al desempeño de los trabajadores provocando disminución en la productividad en las organizaciones.

Estudios realizados previamente en instituciones bancarias determinan que los trabajadores de este sector se ven más expuestos a riesgos psicosociales principalmente al estrés debido a los altos estándares de calidad demandados actualmente en la prestación de servicios generan fuertes niveles de presión en sus prestatarios. En la prestación de servicios bancarios estas demandas van unidas a estrictos controles de seguridad, tanto por el manejo de valores como por las regulaciones de prevención de lavado de activos, y las regulaciones propias del sistema financiero. (Peña & Chico, 2007); tomando en consideración lo anteriormente expuesto podemos determinar que para esta investigación se encuentra expuesto a estrés todo el personal del Banco sin importar el rango que este tenga dentro del mismo, algunos presentarán estrés

en mayor nivel que otros dependiendo de factores como las condiciones de trabajo actuales debido a la pandemia que pueden ser trabajo presencial o teletrabajo, carga laboral, responsabilidades entre otros que se han considerado factores a considerar como causantes o potenciadores de estrés.

La Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud crean el Plan de Acción sobre la Salud de los trabajadores 2015-2025 que quiere abordar la situación actual derivada de los retos y los cambios que se producen en el trabajo, fortaleciendo la respuesta del sector de la salud, en coordinación con los demás sectores, para brindar atención integral a la salud de los trabajadores, mejorar los entornos de trabajo, aumentar los esfuerzos para promover la salud de los trabajadores y disminuir las desigualdades en su salud mediante la ejecución de políticas, planes y normas actualizadas (OMS & OPS, Plan de Acción sobre la Salud de los Trabajadores, 2015); en el Ecuador existe el Plan Nacional del Buen vivir cuyo objetivo es garantizar un trabajo digno en todas sus formas por lo que el trabajador se ve beneficiado, para cumplir con esto se debe tomar en cuenta la siguiente normativa:

La **Constitución de la República del Ecuador** (2008) indica, en su “Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía (...)”, en su “Art. 275.- El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del sumak kawsay (...)”, en el Art. 276 numeral 2 establece que se debe “Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable”, en el Art. 326 numeral 5 establece que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” y en el

“Art. 331.- Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.”

El **Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo** (2004) indica, en su “Art. 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales (...)”, en su “Art. 12.- Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo” y en su Art. 26.- El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias.

El **Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo** (2005) indica, en su Art. 4 literal a) “Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes” y el literal b) “Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental.”

El **Código del Trabajo** (2012) indica, en su Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador (...) y en su Art. 434.- En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo por medio

de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años.

El Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (2016) indica, en su Art. 53.- Principios de la Acción Preventiva.- En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios: a) Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor; b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales; c) Identificación de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales; d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual; e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades; f) Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores; g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y, h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.

El Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (1986) indica, que en el Art. 5 numeral 2 establece que se debe “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.”

La Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral (Acuerdo Ministerial 082) (2017) indica, en su “Art. 9.- Del programa de prevención de riesgos psicosociales.- en todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales (...).”

El **Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-080** (2020) nos habla de las directrices para la aplicación de la reducción, modificación o suspensión emergente de la jornada laboral durante la declaratoria de emergencia sanitaria.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

Un estudio del “Análisis del Estrés laboral en las Instituciones Financieras” (Gómez, 2017); cuyo objetivo fue analizar las diferentes definiciones de estrés laboral, las causas que lo producen, las consecuencias en los colaboradores de las Instituciones Financieras para poder exponer recomendaciones a considerar por los líderes de las Entidades Bancarias obtuvo los siguientes hallazgos que asumen que el estrés laboral esta generando grandes pérdidas en las empresas Colombianas tomando en cuenta que el 38% de la población activa sufre de estrés laboral y en el caso de las instituciones financieras se ve expuesto es el 100% del personal a estrés (Gómez, 2017).

Una de las situaciones que más produce estrés laboral en las entidades financieras es el trabajo reiterativo y monótono, por ejemplo el realizado por el personal de caja, otras causas serían el servicio de atención al cliente, la presión y responsabilidad sometida para el cumplimiento de metas y la tensión generada en el trabajador por no adaptarse al contexto, ambiente y situación en que trabaja, tomando en cuenta que el estrés laboral genera consecuencias en la salud física y mental de las personas, y que estas son el activo más importante de la organización las organizaciones deben velar por mejorar la calidad de vida de sus trabajadores por lo que sería importante que las organizaciones en especial las entidades financieras cuenten con un programa de salud en el trabajo que preserve, mantenga y mejore la salud y la calidad de vida de sus empleados (Gómez, 2017).

En consecuencia podemos notar que las instituciones financieras se ven más afectadas a estrés laboral debido a las actividades y a la presión que tienen los trabajadores para cumplir las metas a corto y largo plazo y que sería sumamente importante realizar una evaluación en nuestro país de las diferentes instituciones especialmente las financieras para conocer cuál es su estado de estrés actual y establecer medidas preventivas para reducir el mismo que puede causar daños a la salud de las personas y generar pérdidas en las empresas; esta investigación a realizarse será de suma importancia para tener una primera idea de como esta afectando el estrés en las empresas financieras en el Ecuador.

Por otra lado, un estudio de “Evolución del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos” (Borja, Lopez, & Lalama, 2017); su objetivo fue investigar la influencia y protagonismo que poseen los factores estresantes laborales y el porcentaje de afectación de cada estresor en el género femenino y masculino; emplearon un estudio no experimental de tipo transversal, observacional y correlacional a una población de 70 trabajadores de los cuales el 52% son hombres y el 48% son mujeres, para la muestra se ha tomado en cuenta un 95% de confianza, es decir, la muestra es de 60 trabajadores, se utilizó el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS; los resultados asumen el factor de estrés más importante para las mujeres es la Influencia del Líder y para los hombres es el Clima Organizacional, dando por resultado que la hipótesis de que los estresores laborales influyen de diferente manera en hombres y mujeres es cierta, también de determinó que las mujeres poseen mayor nivel de estrés en todos los ámbitos (Borja, Lopez, & Lalama, 2017).

En resumen se diagnóstico que a pesar de que el nivel de mujeres encuestadas fue menor estas presentaron un mayor nivel de estrés principalmente causado por la Influencia del Líder frente a los hombres cuya causa principal de estrés es el Clima Organizacional, por lo que para cualquier investigación a realizarse sería de suma importancia tener en cuenta que los

estresores laborales tienen la posibilidad de influir de manera diferente en los hombres y las mujeres para la selección de la población o muestra a evaluar y al determinar las medidas preventivas o correctivas.

Otro estudio que analizamos fue “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia” (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2018) del que se obtuvo la siguiente información: Objetivo: Identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali Colombia. Materiales y métodos: El estudio fue de tipo descriptivo, con diseño transversal. Se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social a una muestra de 595 participantes, con cargo asistencial que implica la atención sanitaria al paciente, en procedimientos de alta complejidad como cirugía, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos. Resultados: El personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laborales. Conclusiones: La prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2018).

En efecto se puede evidenciar que el personal asistencial por las actividades y responsabilidades que tiene, se ve expuesto a un nivel de estrés alto en los síntomas fisiológicos, intelectuales y laborales, estos tienen una presentación frecuente a lo largo de su jornada de trabajo lo cual puede ser perjudicial para su salud por lo que sería importante establecer medidas correctivas que permitan reducir el nivel de estrés para mejorar la salud y bienestar de los trabajadores; tomando en cuenta este estudio se determinó que para esta investigación será de suma importancia conocer cuál es el nivel de estrés, sus causas y sus síntomas para conocer que es lo que más está afectando en la institución.

Finalmente se analizó un estudio de “Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS” (Vélez, 2018) para el que se realizó un estudio descriptivo de tipo cuantitativo a un total de 284 trabajadores de los cuales se tomo una muestra de 163 que fueron evaluados utilizando como instrumento de recaudación de información el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS para cumplir con el objetivo que fue evaluar el nivel del estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. (Vélez, 2018)

Los resultados obtenidos fueron que el 72.39% de los encuestados indicaron que les ocasiona estrés el hecho de trabajar con miembros de otro departamento y el 70% de los encuestados tiene estrés cuando las personas que están en su mismo nivel tienen poco control sobre el trabajo que desarrollan, llegando a la conclusión de que existe un nivel alto de estrés por lo que se consideró importante elaborar una propuesta del plan de mejoras basado en cooperación y trabajo de equipo, el mismo que se lo puede desarrollar en conjunto con un programa de prevención de riesgos psicosociales. (Vélez, 2018)

En conclusión se pudo conocer que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil se ve expuesto a un nivel alto de estrés principalmente por trabajar con miembros de otros departamentos notando que existe una falta de trabajo en equipo y de comunicación, por lo que considero que las medidas a tomarse fueron las más acertadas; para esta investigación será importante tomar en cuenta como se encuentra la comunicación y el trabajo en equipo entre el personal del Banco debido a que el trabajo entre las distintas áreas es indispensable para cumplir los objetivos y metas y a que estos pueden ser causantes de estrés.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

1.2.2.1 Riesgos Psicosociales

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y satisfacción en el trabajo (OIT-OMS, 1984).

Para la OSHA (2000) “Un factor psicosocial es todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.”

Es importante tomar en consideración que los factores psicosociales se convierten en factores de riesgo cuando influyen en el bienestar y salud de los trabajadores.

Los factores psicosociales de riesgo son factores reales de riesgo que amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control. Entre las más importantes de ellas podrían citarse las siguientes: 1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar. Todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control (Moreno, 2011).

1.2.2.2 Estrés

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956). El estrés ha sido entendido: como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.); como estímulo (capaz de provocar una reacción de

estrés); como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo (Cano, 2002).

Para Hoyo (2004) “El estrés es un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo, y depende de la valoración cognitiva que las personas hacen de su situación” (pág. 23).

La OMS (2004) define al estrés como el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.

Es fundamental conocer que el estrés no es una enfermedad, pero puede causar emociones negativas como la ansiedad, la ira y la depresión porque este se ha convertido en uno de los principales problemas y desafíos que están teniendo las organizaciones debido a que puede afectar a la salud física y mental de todo el personal, alterar su desempeño y por ende afectar a la productividad.

1.2.2.3 Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (Karasek - Johnson)

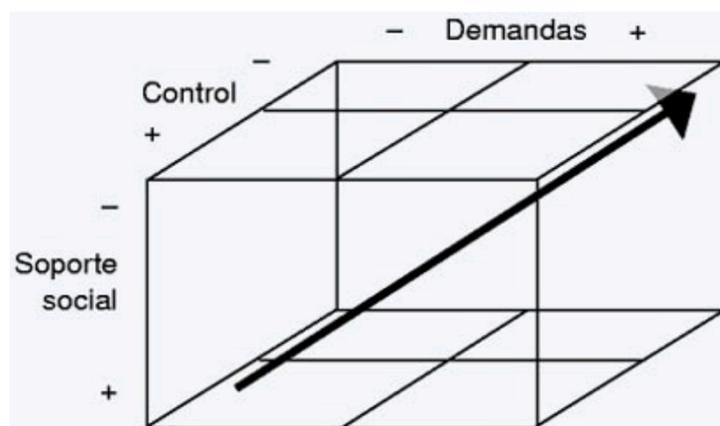
El modelo de Karasek propuso un modelo bidimensional basado en que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, pueden ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo; este modelo será utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.

El modelo se construyó en base a aportaciones anteriores y contemporáneas de diversas disciplinas como son: la sociología de la que se investigó sobre las exigencias psicológicas y

sociales causantes de enfermedad; la psicología de las organizaciones que en sus teorías sobre satisfacción y motivación laboral hablaba del control, la autonomía y el uso de habilidades, desde una perspectiva de la productividad; y la epidemiología de la que estaba empezando a surgir una necesidad de ampliar el modelo con que se abordaban los riesgos de enfermedad cardiovascular (EVC) asociados al trabajo (INSHT, NTP 603: Riesgo Psicosocial: el modelo demanda - control - apoyo social (I), 2001).

En la década de los 70, diversos estudios demostraron que se producían efectos en el estado de salud y en el comportamiento relacionados ambos, aunque de distinta manera, con dos dimensiones: las intensas demandas psicológicas por un lado, y la capacidad de control por otro, además se había investigado ya en epidemiología la función modificadora de la relación entre estrés y enfermedad que desarrollaba una tercera variable: el apoyo social; Esta sería la tercera dimensión incorporada al modelo, dando lugar a la versión ampliada que puede demostrarse en el Grafico 2 (INSHT, NTP 603: Riesgo Psicosocial: el modelo demanda - control - apoyo social (I), 2001).

Gráfico 2. Modelo demanda - control - apoyo social, Karasek y Johnson, 1986



Fuente: (INSHT, NTP 603: Riesgo Psicosocial: el modelo demanda - control - apoyo social (I), 2001).

Demandas psicológicas

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea (INSHT, NTP 603: Riesgo Psicosocial: el modelo demanda - control - apoyo social (I), 2001).

Control

El control es una de las dimensiones esenciales del modelo debido a que es un recurso para moderar las demandas del trabajo (el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas.); este hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades.

Para “Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo” (INSHT, NTP 603: Riesgo Psicosocial: el modelo demanda - control - apoyo social (I), 2001).

Apoyo Social

Jeffrey Johnson, en el año 1986, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social que hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental (INSHT, NTP 603: Riesgo Psicosocial: el modelo demanda - control - apoyo social (I), 2001).

Los cambios que se producen en las organizaciones pueden afectar tanto al control como al apoyo social.

1.2.2.4 Estrés laboral

Una de las principales definiciones de estrés laboral es la de Mc Grath (1970) "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)". (INSHT, 1993)

La Comisión Europea sobre el estrés relacionado con el trabajo (1999) dice que el estrés laboral puede definirse como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Para la OMS (2004) "El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación."

Una definición más actual es la de Fernández (2010) que dice que "el estrés laboral es un problema psicosocial producido por la concurrencia de personas que se relacionan en las empresas, y están afectadas por el exceso de carga laboral que existe en las diferentes áreas" (pág. 250).

Por otro lado, Lacosta (2019) dice que el estrés laboral u ocupacional y sus implicaciones en la salud y en la calidad de vida se han convertido en uno de los temas más relevantes y de mayor preocupación en la actualidad. Este término se refiere a los estados en los cuales vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral y ocupacional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica (pág. 35).

El estrés laboral puede afectar a la organización como tal debido a que afecta de manera directa al bienestar y salud de los trabajadores por lo que es importante considerar que a lo largo de su jornada de trabajo todos se ven expuestos a estrés y que sus efectos van a depender

de la personalidad, afrontamiento, vulnerabilidad, apoyo social y ambiente en el que se encuentre cada uno.

1.2.2.5 Fases del Estrés

El estrés no afecta de manera repentina, sino que se desarrolla de manera progresiva debido a que las personas tienen la facultad de descubrir cuando se encuentra frente a un estímulo estresante por lo que desde que aparece hasta que alcanza su efecto o daño máximo se va a presentar en 3 fases las cuales son: 1. Fase de Alarma, 2. Fase de resistencia y 3. Fase de Colapso o Agotamiento.

Gráfico 3. Fases del Estrés



Fuente: (Camargo, 2004)

1. Fase de Alarma

Es la primera fase del estrés que se da tras la inmediata percepción del estímulo estresante, la caracteriza su corta duración y la reacción instantánea que tienen las personas las cuales sufren de congelamiento o paralización (estado de shock), esto se produce por la excitación de la sustancia gris periacueductal del tallo cerebral, también se debilita el sistema inmunológico y se libera más adrenalina lo que hace que nuestra energía aumente y nos permita escapar de la amenaza o peligro (estrés).

2. Fase de Resistencia

En esta fase nuestro organismo realiza una activación fisiológica máxima tratando de superar la amenaza o adaptarse, se da por un proceso llamado homeostasis que permite que exista una recuperación o reparación. Puede durar semanas, meses y años, si su persistencia es muy larga se la puede considerar como estrés crónico. Sin embargo, si el estrés es tratado, el organismo puede retornar a un estado normal. Se manifiestan algunos efectos como: la fatiga, los problemas del sueño, malestar.

3. Fase de Colapso o Agotamiento

Es la fase final del estrés, se produce si el estímulo estresante se repite de manera continua por lo que el organismo agota todos sus recursos y pierde progresivamente la capacidad de activación o adaptación afectado su sistema inmune provocando que el cuerpo se debilite y se produzcan efectos como: insomnio, falta de concentración, depresión, problemas gastrointestinales, patologías inmunológicas, cardiovasculares, metabólicas y endocrinas, infartos cardiacos o cerebrales, etc.

1.2.2.6 Tipos de Estrés

Existen diferentes tipos de estrés que dependen de varios factores que son:

Estrés según su efecto:

- Eustrés o estrés positivo: este tipo de estrés es producido en la cantidad necesaria para no provocar daños por lo que es indispensable en nuestra vida porque desempeña una función de protección de nuestro organismo y además permite a la persona afectada estar motivada y tener un buen rendimiento.
- Distrés o estrés negativo: es producido por una excesiva exposición al estrés que fue provocado por una actividad intensa, difícil o prolongada, este puede desequilibrar a la

persona afectada provocándole efectos físicos y psicológicos que afectan su rendimiento lo cual acaba por generar malestar, tristeza, ira, etc.

Estrés según su tiempo de duración:

- **Estrés Agudo:** este tipo de estrés es común, de corta duración y tratable, se da por exigencias y presiones del pasado o del futuro cercano que nos imponemos nosotros mismos o los demás; en dosis pequeñas es considerado positivo, pero en dosis altas puede producir efectos a la salud mental y física presentando síntomas como: dolores musculares, dolores de cabeza, pensamientos negativos.
- **Estrés Agudo Episódico:** este tipo de estrés se presenta de manera frecuente, se da por falta de organización en la vida de las personas debido a la cantidad de exigencias que se imponen y a la cantidad de responsabilidades que tienen provocando efectos a la salud mental y física presentando síntomas más graves y frecuentes como: irritabilidad, ansiedad, migrañas, hipertensión arterial y propensión a sufrir enfermedades cardíacas.
- **Estrés Crónico:** este tipo de estrés es el más agotador se presenta de manera continúa, se da por una equivocada percepción de las situaciones y creencias deprimidas, por traumas vividos en la infancia, experiencias dolorosas y por falta de esperanzas lo que causa un desgaste emocional y físico lo que puede llevar al afectado al suicidio, violencia y causarle problemas cardíacos.

1.2.2.7 Factores causantes de estrés

Cuando un trabajador sufre estrés se considera que estuvo expuesto a uno o varios factores causantes que con el paso del tiempo pueden provocar daños a la salud y bienestar del trabajador por lo cual es importante identificar cuáles son estos factores tomando en cuenta que estos se dan por 2 aspectos que son: la demanda del trabajo y las características de la persona.

Demandas del Trabajo

Son “todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés” (INSHT, 1993), dependiendo de su duración, intensidad y función adaptativa de respuesta de los trabajadores pueden causar un desgaste físico y mental, podemos destacar las siguientes:

Tabla 1. Demandas del Trabajo

Factor Estresor	Descripción
Sobrecarga de trabajo	El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima de la capacidad del trabajador.
Infracarga de trabajo	El volumen del trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.
Infrautilización de habilidades	Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
Repetitividad	Las tareas a realizar son monótonas y rutinarias y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
Ritmo de trabajo	El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.
Ambigüedad de rol	Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
Conflicto de rol:	Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir.

Horario	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción. (Moreno, 2011).
Relaciones personales	Problemática derivada de las relaciones (dependiente o independientes del trabajo) que se establecen en el ámbito laboral.
Inseguridad en el trabajo	Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo (despido).
Promoción	La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.
Falta de participación:	La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
Control	Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.
Formación	Falta de entrenamiento o de aclimatación previo al desempeño de una determinada tarea.
Cambios en la organización	Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.
Responsabilidad	La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad.
Contexto físico	Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo.

Fuente: (INSHT, 1993).
Elaboración: Ana Rodríguez A.

Características de la persona

Son las características intrínsecas de la persona (trabajador) y su capacidad de reacción ante las demandas del trabajo, las que se han considerado de gran importancia son el género y la edad; tomando en cuenta las personas de mayor edad son más propensas a sufrir estrés debido a que tienen un mayor nivel de responsabilidades y a que varios estudios anteriores han demostrado que las mujeres son más vulnerables a sufrir estrés debido a la desigualdad de oportunidades y a la doble presencia.

1.2.2.8 Efectos del estrés

Efectos en el Individuo

Para OMS (2004) el estrés puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo, cuando éste está sometido a estrés laboral puede:

- Estar cada vez más angustiado e irritable.
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse.
- Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones.
- Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con su trabajo.
- Sentirse cansado, deprimido e intranquilo.
- Tener dificultades para dormir.
- Sufrir problemas físicos graves como:
 - Cardiopatías.
 - Trastornos digestivos.
 - Aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza.

- Trastornos musculoesqueléticos (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores).

Efectos en las Entidades

La OMS (2004) dice que si un gran número de trabajadores o miembros clave del personal se ven afectados por el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad del siguiente modo:

- Aumento del absentismo.
- Menor dedicación al trabajo.
- Aumento de la rotación del personal.
- Deterioro del rendimiento y la productividad.
- Aumento de las prácticas laborales poco seguras y las tasas de accidentes.
- Aumento de las quejas de usuarios y clientes.
- Efectos negativos en el reclutamiento del personal.
- Aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara exterior.

1.2.3 Hipótesis

Al ser una investigación descriptiva no se registra hipótesis.

1.2.4 Identificación y caracterización de variables

Al ser una investigación descriptiva las variables están ausentes.

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1 Nivel de Estudio

Esta investigación se realizará por medio de un estudio descriptivo y transversal porque pretende describir cual es la relación de la información sociodemográfica y laboral del personal del Banco con el nivel de estrés y sus sintomatologías asociadas para elaborar un plan de acción preventivo y también será transversal porque se realizo durante el primer semestre del año 2020.

2.2 Modalidad de investigación

Esta investigación se realizará con una modalidad de campo debido a que los datos serán recogidos en las oficinas de la Institución Bancaria en la ciudad de Quito que es donde se encuentra el personal que se quiere evaluar y también será documental ya que se va a utilizar apoyo bibliográfico como informes, libros, revistas, artículos científicos, sitios web los cuales nos van a permitir tener un respaldo teórico pudiendo así profundizar el conocimiento del tema a tratarse en esta investigación.

2.3 Método

Esta investigación utilizará el método inductivo-deductivo debido a que pretende evaluar cuál es el nivel de estrés y sus sintomatologías asociadas tomando en cuenta la relación de estos con la información sociodemográfica y laboral del personal del Banco para conocer cuales serían sus principales causas y efectos, pudiendo así elaborar un plan de acción preventivo para garantizar la salud y bienestar del personal; en base a esta información se desarrollarán las conclusiones de la presente investigación.

2.4 Población y muestra

2.4.1 Población

El presente estudio se realizará a los 110 trabajadores que laboran en las oficinas de la ciudad de Quito de la Institución Bancaria.

2.4.2 Muestra

No se determinará muestra pues se trabajará con todo el universo.

2.4.3 Sujetos de Estudio

Criterios de Inclusión

Serán parte de la investigación todos los trabajadores que se encuentren laborando de manera presencial y mediante teletrabajo.

Criterios de Exclusión

Se excluirán de la investigación todos los trabajadores que se encuentren en período de suspensión de sus actividades.

2.5 Selección de instrumentos de investigación

La recolección de datos se realizará mediante la aplicación de tres encuestas online que serán enviadas de manera directa e individual a los trabajadores de las oficinas de la ciudad Quito de la Institución Bancaria, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de recolección el cuestionario, con los resultados obtenidos de cada encuesta se elaborará una base de datos que estará representada en un gráfico de barras.

2.5.1 Encuesta sociodemográfica y laboral

Esta encuesta es fundamental para gestionar los riesgos psicosociales y para elaborar un diagnóstico de la salud en las organizaciones, sirve para obtener información de las características personales (edad, género, escolaridad, ingresos, estado civil, etc.) y profesionales (área de trabajo, cargo, antigüedad en la empresa, etc) de la población a estudiar, lo cual hace posible identificar cuales son los factores más influyentes facilitando realizar el diseño de programas preventivos o correctivos que permitirán mejorar los niveles de vida de la población. Para la presente investigación se realizó una encuesta sociodemográfica que consta de veinte preguntas cerradas con respuesta de opción múltiple. [\(Anexo 1\)](#)

2.5.2 Cuestionario de estrés laboral de la OIT - OMS

Este cuestionario sirve para estimar el nivel de estrés laboral presente en las diferentes organizaciones, evalúa siete elementos estresores del trabajo. Consta de veinticinco preguntas (ítems) que tienen respuesta de opción múltiple y constan de una sola respuesta en la que se indicará con que frecuencia la condición descrita es una fuente reciente de estrés de acuerdo a la siguiente escala: 1. Nunca, 2. Raras veces, 3. Ocasionalmente, 4. Algunas veces, 5. Frecuentemente, 6. Generalmente, 7. Siempre. [\(Anexo 2\)](#)

Cada ítem del cuestionario corresponde a un factor estresor como se indica en la tabla 2.

Tabla 2. Ítem correspondiente a cada factor estresor

Factores estresores en el trabajo	Ítems
Condiciones ambientales de trabajo	8 - 19 - 23
Factores Intrínsecos	7 - 9 - 18 - 21
Liderazgo y dirección	5 - 6 - 13 - 17
Gestión de Recursos Humanos	3 - 15 - 22
Tecnología	4 - 14 - 25
Cultura Organizacional	2 - 12 - 16 - 24
Clima Organizacional	1 - 10 - 11 - 20

Fuente: (Álvarez, 2009)
Elaboración: Ana Rodríguez A.

La interpretación de los niveles de estrés se realizará mediante la suma de todos los valores obtenidos en cada ítem y el resultado indicará el nivel de estrés al que se encuentran expuestos. Los resultados se presentan en rangos y niveles como podemos observar en la tabla 3.

Tabla 3. Nivel de Estrés

Nivel de Estrés	Sumatoria
Bajo nivel de estrés	< 90.2
Nivel intermedio	90.3 - 117.2
Estrés	117.3 - 153.2
Alto nivel de estrés	> 153.3

Fuente: (Álvarez, 2009)
Elaboración: Ana Rodríguez A.

2.5.3 Escala sintomática de estrés SEPPO-ARO

Esta encuesta fue creada en 1980 por el finlandés Seppo-Aro quién investigó a 5.000 personas y determinó un conjunto de síntomas psicofisiológicos propios del estrés. El instrumento ha sido ampliamente utilizado en poblaciones de trabajadores expuestas al estrés, tanto del sector de servicios como el de la producción, con el objetivo de conocer el nivel de estrés y las consecuencias en la salud (Encuestas Medicina y Trabajo, s.f.), consta de dieciocho preguntas que tienen respuesta de opción múltiple y constan de una sola respuesta en la que se indicará la frecuencia con que la persona ha tenido los síntomas descritos en cada ítem tomando en cuenta la siguiente escala: 0. Raramente o nunca, 1. Algunas veces, 2. Frecuentemente, 3. Muy Frecuentemente.

La interpretación de los resultados se realiza mediante la suma de todos los valores obtenidos en cada pregunta, las puntuaciones totales pueden estar entre 0 y 54 puntos. Si se obtiene un total de 0 a 8 puntos se considera estrés normal, si se obtiene un total de 8 a 10 puntos se considera tendencia al estrés y si la puntuación es mayor a 10 puntos la persona tiene afecciones de estrés. ([Anexo 3](#))

CAPÍTULO III

RESULTADOS

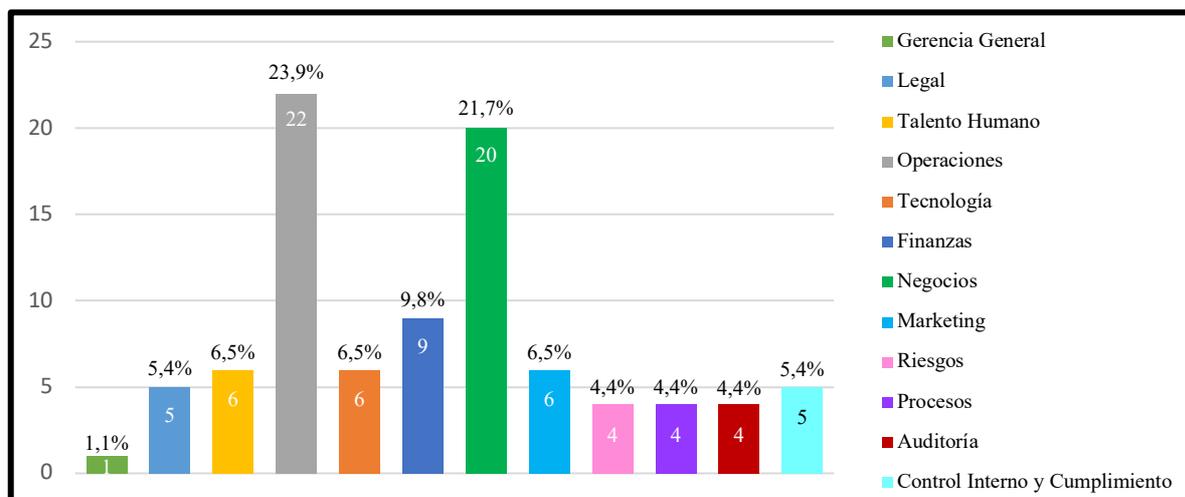
3.1 Presentación y análisis de resultados

Se explicará mediante tablas y gráficos del programa Excel el análisis de la información y resultados obtenidos de las 92 encuestas realizadas.

Se recopiló información de los datos sociodemográficos de los trabajadores encuestados, a los que se les hizo preguntas de sus características personales y profesionales como: género, edad, estado civil, nivel de estudios, vivienda, uso del tiempo libre, actividad física, consumo de bebidas alcohólicas, fuma, presenta alguna enfermedad, afectación de ingresos económicos familiares, área de trabajo, cargo, número de personas a cargo, antigüedad en la empresa, antigüedad en el cargo actual, realiza teletrabajo, tipo de contrato, actividad laboral ante la emergencia y el nivel de riesgo que siente de contagiarse de COVID-19 al realizar su trabajo.

3.1.1 Resultados según los datos sociodemográficos

Gráfico 4. Área de trabajo



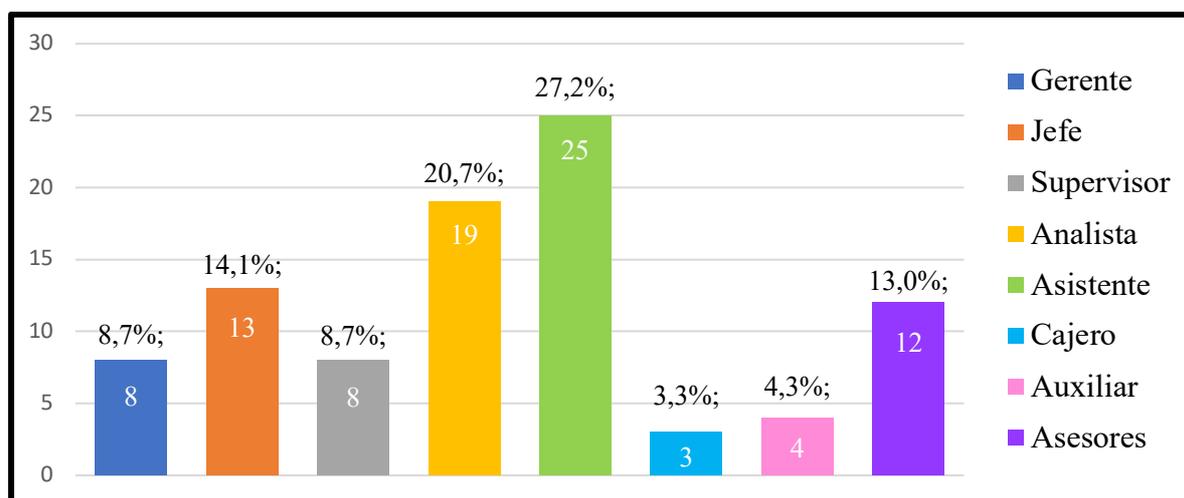
Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

Del total de encuestados pertenecen al área de Gerencia General el 1,1% o 1 persona, a las áreas de Riesgos, Procesos, Auditoría para cada una el 4,4% o 4 personas, a las áreas de Legal, Control Interno y Cumplimiento para cada una el 5,4% o 5 personas, a las áreas de Talento Humano, Tecnología , Marketing para cada una el 6,5% o 6 personas, al área de Finanzas el 9,8% o 9 personas, al área de Negocios el 21,7% o 20 personas y al área de Operaciones el 23,9% o 22 personas.

Gráfico 5. Cargo

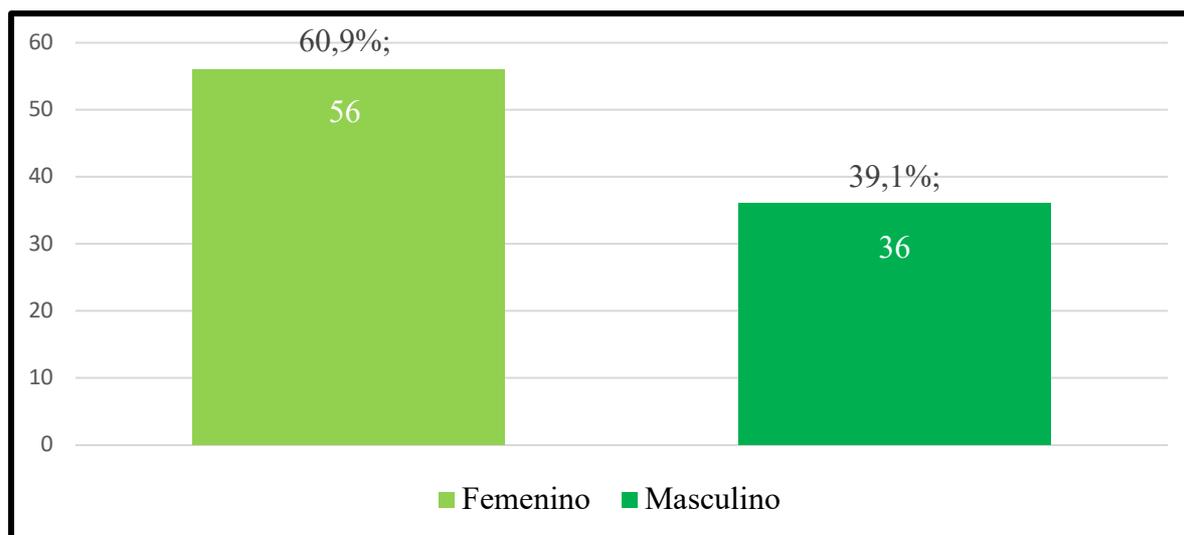


Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

En los datos del personal encuestado se encontró que el 3,3% o 3 personas son cajeros, el 4,3% o 4 personas son auxiliares, el 8,7% o 8 personas corresponde individualmente a supervisores y gerentes, el 13% o 12 personas son asesores, el 14,1% o 13 personas son jefes, el 20,7% o 19 personas son analistas y el 27,2% o 25 personas son asistentes.

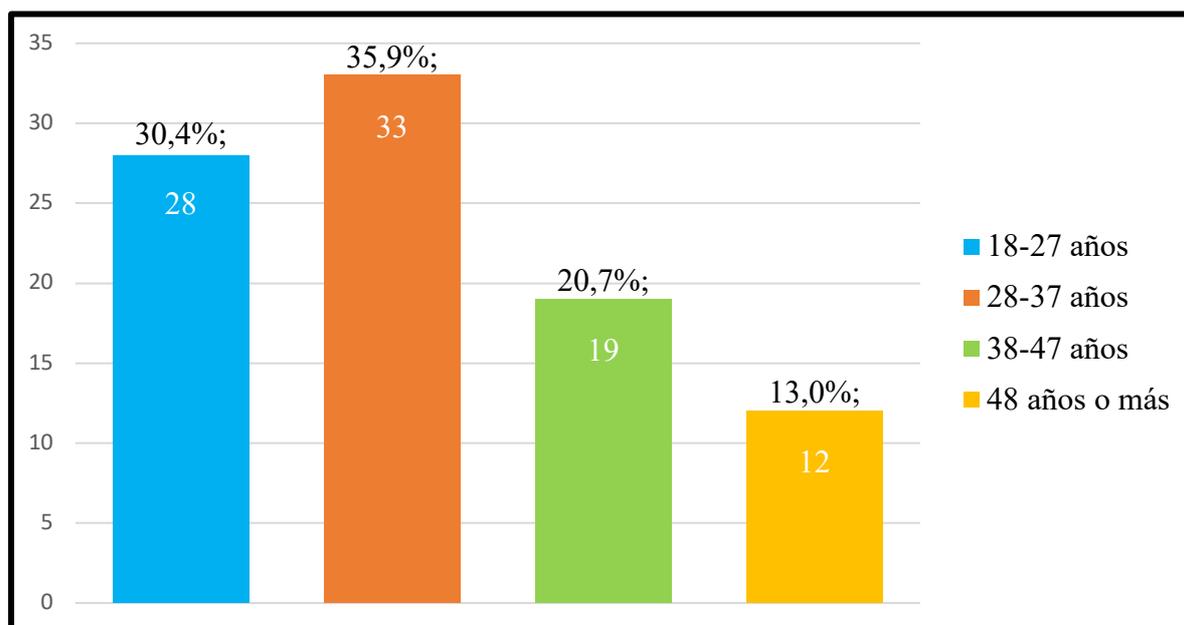
Gráfico 6. Género

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

En la Institución Bancaria existen mayor cantidad de trabajadoras del género femenino con un 60,9% o 56 trabajadoras frente a un 39,1% o 36 trabajadores del género masculino.

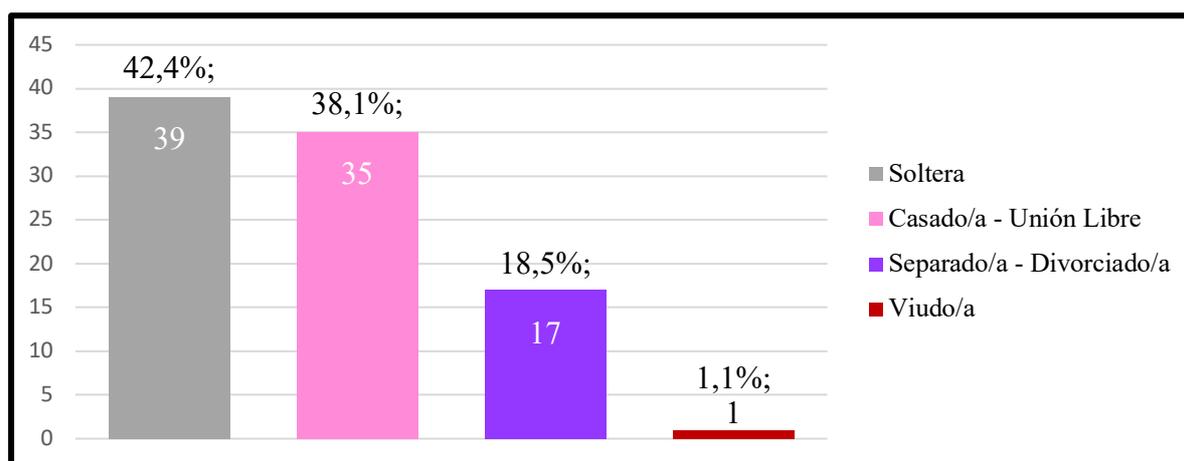
Gráfico 7. Edad

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

En el total de los datos del personal encuestado se encontró que el 13% o 12 personas tienen 48 años o más, el 20,7% o 19 personas tienen de 38 - 47 años, el 30,4% o 28 personas tienen de 18 - 27 años y el 35,9% o 33 personas tienen de 28 - 37 años.

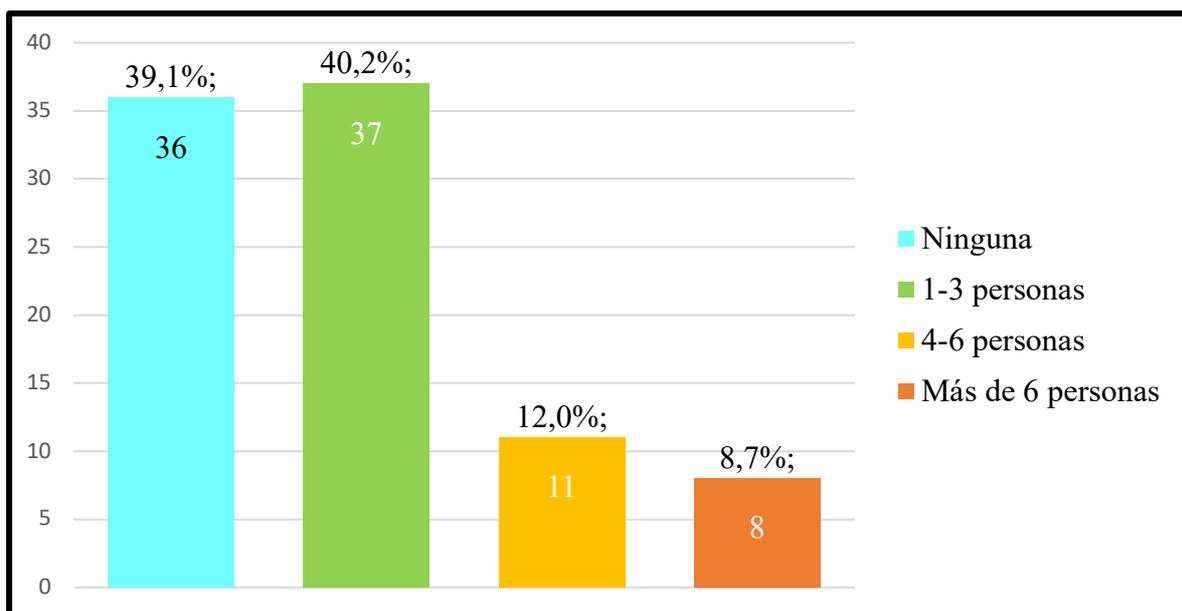
Gráfico 8. Estado Civil

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

El 1,1% o 1 persona es viuda, el 18,5% o 17 personas son separados/as - divorciados/as, el 38,1% o 35 personas son casados/as - unión libre y el 42,4% o 39 personas son solteras.

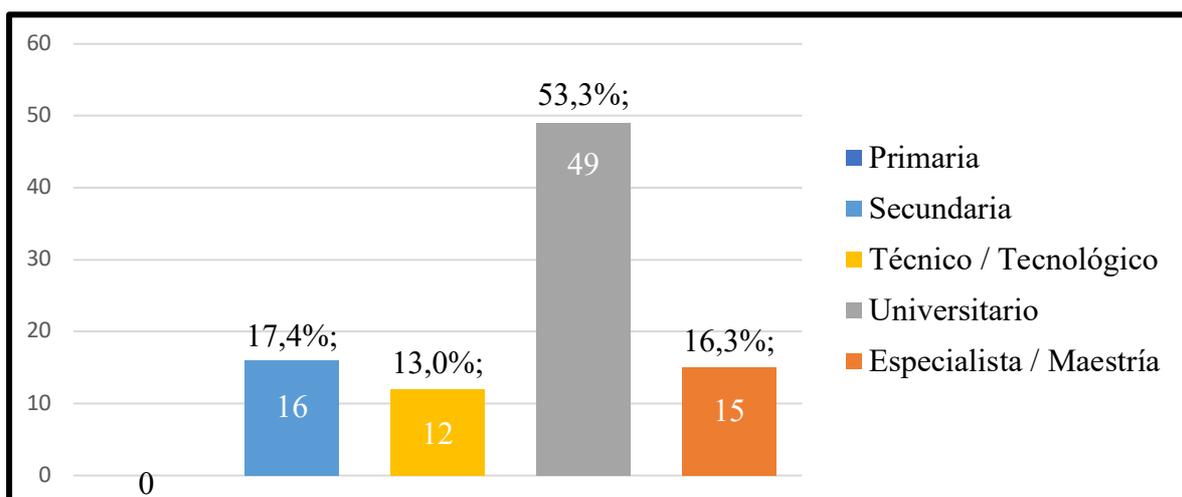
Gráfico 9. Número de personas a cargo

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

El 8,7% o 8 personas tienen más de 6 personas a su cargo, el 12% o 11 personas tienen a cargo de 4 - 6 personas, el 40,2% o 37 personas tienen a cargo de 1 - 3 personas y el 39,1% o 36 personas no tienen ninguna persona a su cargo.

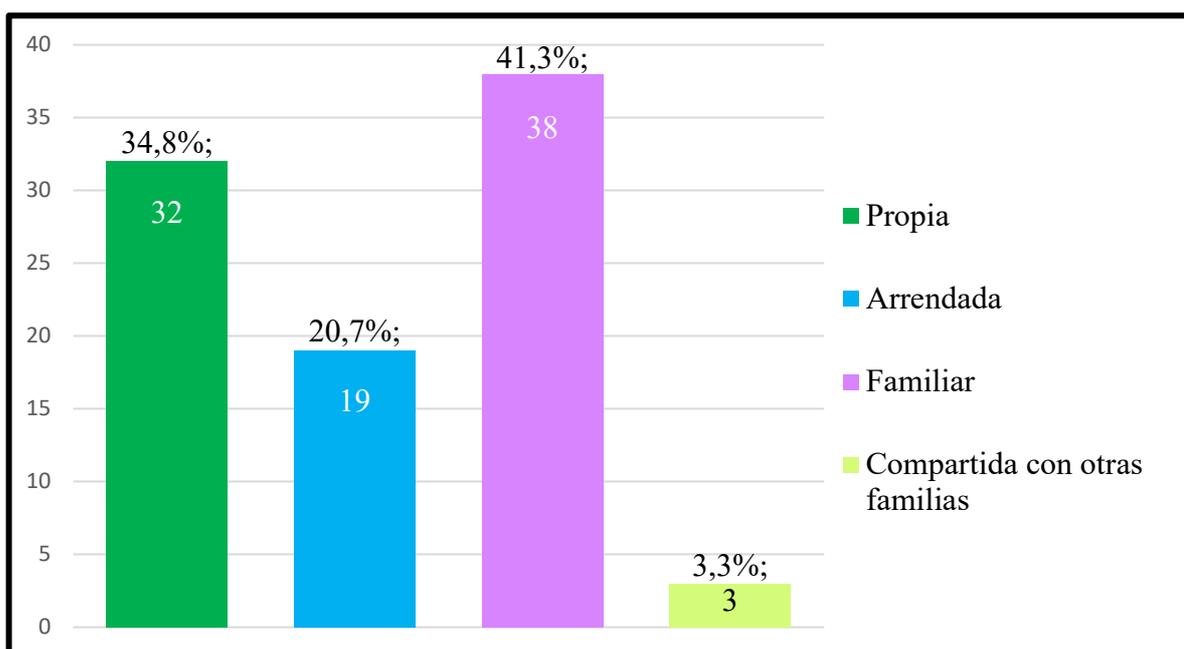
Gráfico 10. Nivel de estudios

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

El 13% o 12 personas son técnico/tecnológico, el 16,3% o 15 personas son especialistas o han realizado una maestría, el 17,4% o 16 personas han culminado la secundaria, el 53,3% o 49 personas son universitarios y nadie sólo ha estudiado la primaria.

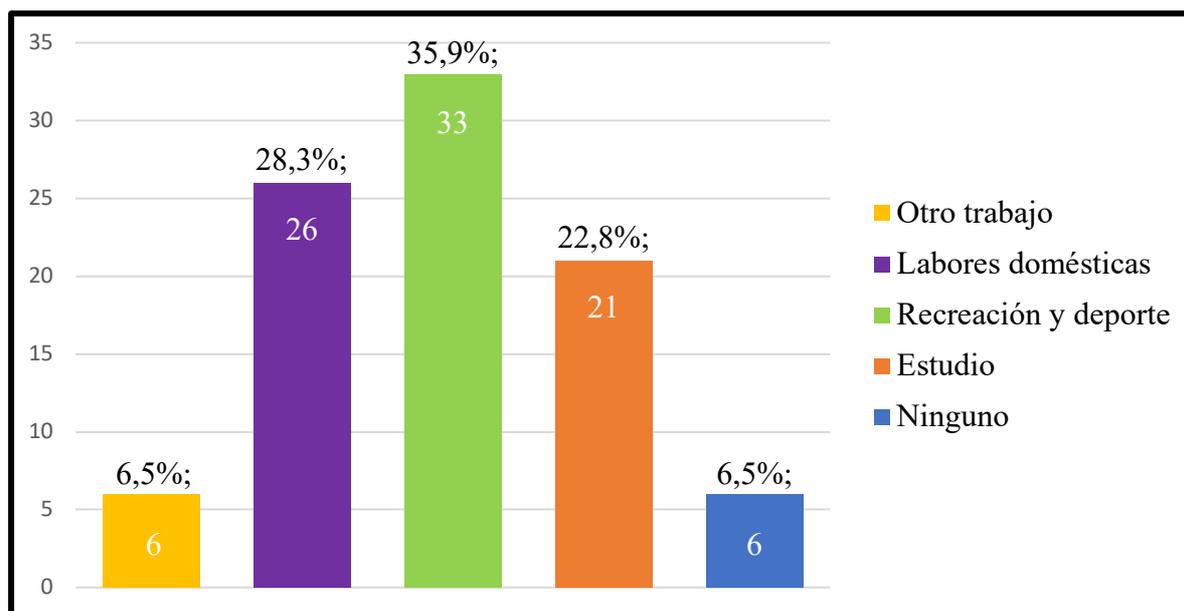
Gráfico 11. Vivienda

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

De todos los trabajadores encuestados el 3,3% o 3 personas tienen una vivienda compartida con otras familias, el 20,7% o 19 personas tienen una vivienda arrendada, el 34,8% o 32 personas tienen una vivienda propia y el 41,3% o 38 personas tienen una vivienda familiar.

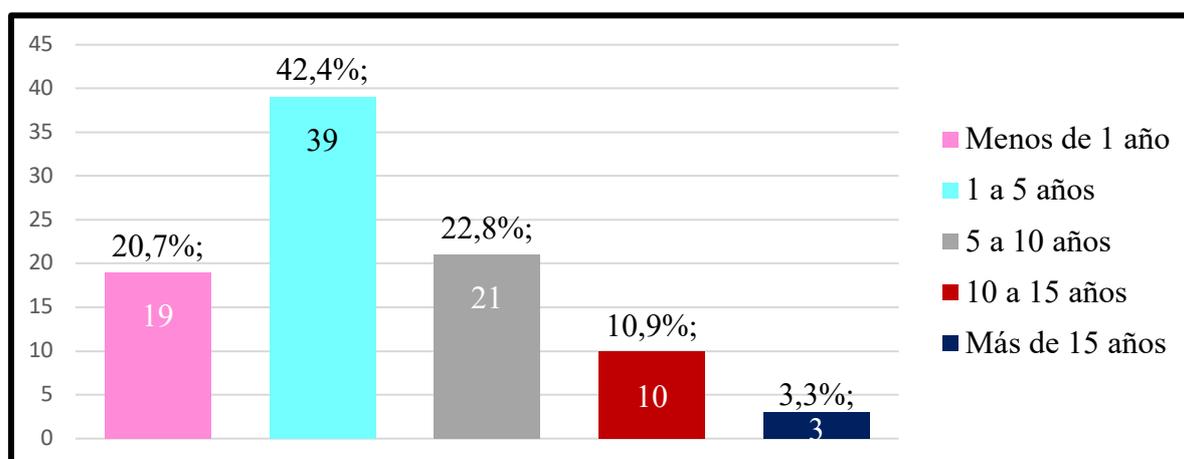
Gráfico 12. Uso del tiempo libre

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

El 6,5% o 6 personas corresponden a personas que tienen otro trabajo, el otro 6,5% o 6 personas corresponden a aquellos que no realizan ninguna actividad en su tiempo libre, el 22,8% o 21 personas estudian, el 28,3% o 26 personas realizan labores domésticas y el 35,9% o 33 personas se dedican a recreación y deporte

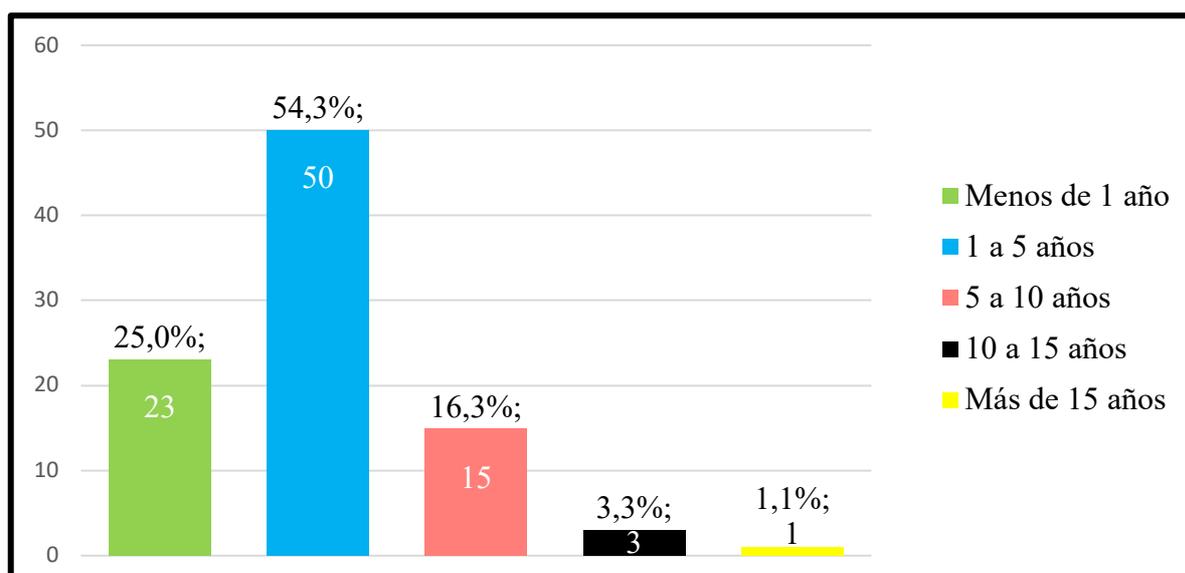
Gráfico 13. Antigüedad en la empresa

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

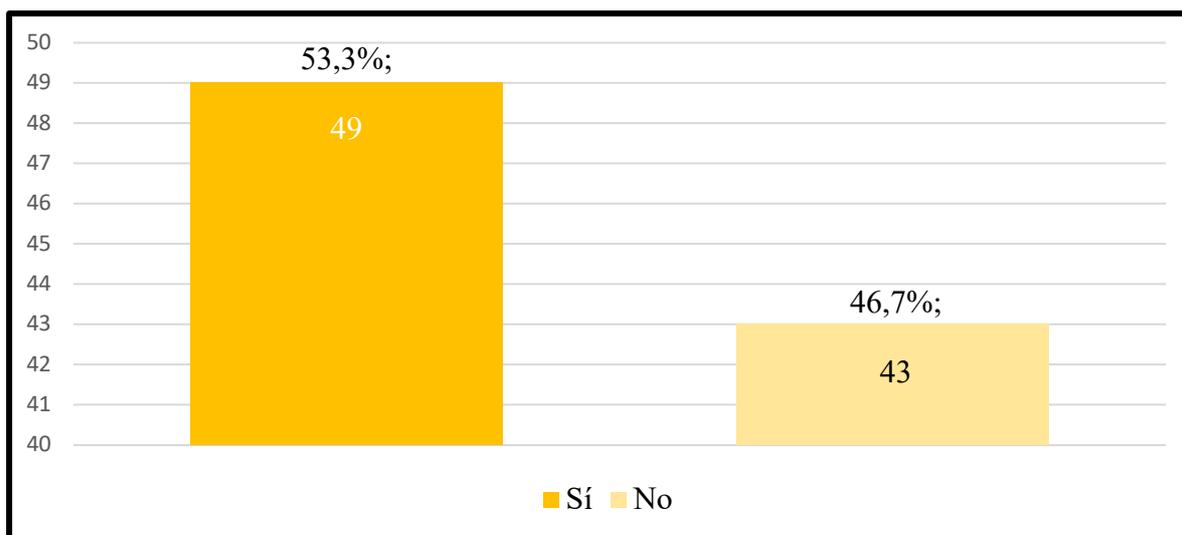
Del total de encuestas tienen una antigüedad en la empresa de más de 15 años el 3,3% o 3 personas, de 10 a 15 años el 10,9% o 10 personas, de menos de 1 año el 20,7% o 19 personas, de 5 a 10 años el 22,8% o 21 personas y de 1 a 5 años el 42,4% o 39 personas.

Gráfico 14. Antigüedad en el cargo actual

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020
Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

De los 92 encuestados tienen una antigüedad en el cargo actual de más de 15 años el 1,1% o 1 persona, de 10 a 15 años el 3,3% o 3 personas, de 5 a 10 años el 16,3% o 15 personas, de menos de 1 año el 25% o 23 personas y de 1 a 5 años el 54,3% o 50 personas.

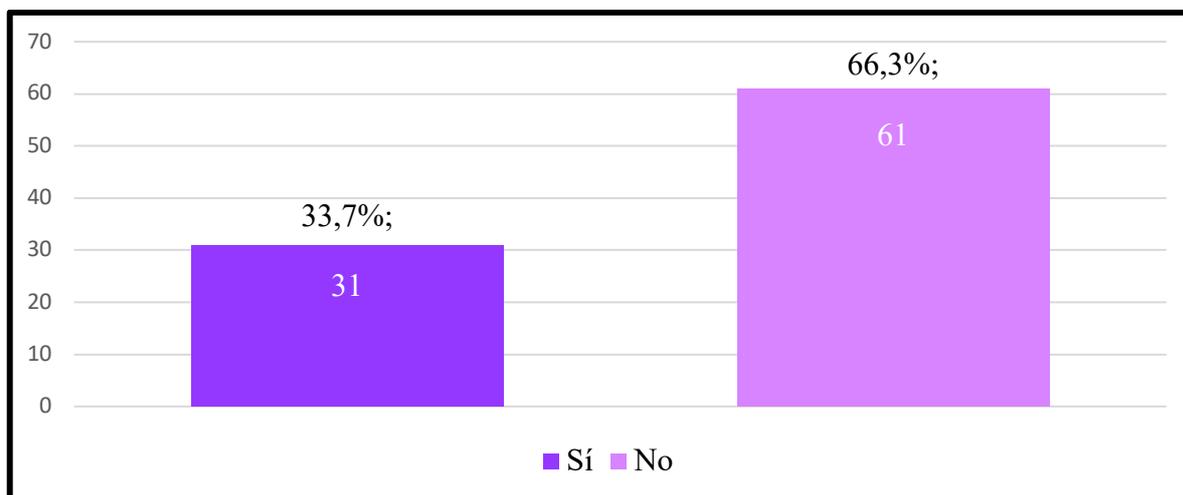
Gráfico 15. Realiza alguna actividad física

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

49 trabajadores o el 53,3% realizan alguna actividad física frente a 43 trabajadores o el 46,7% que no.

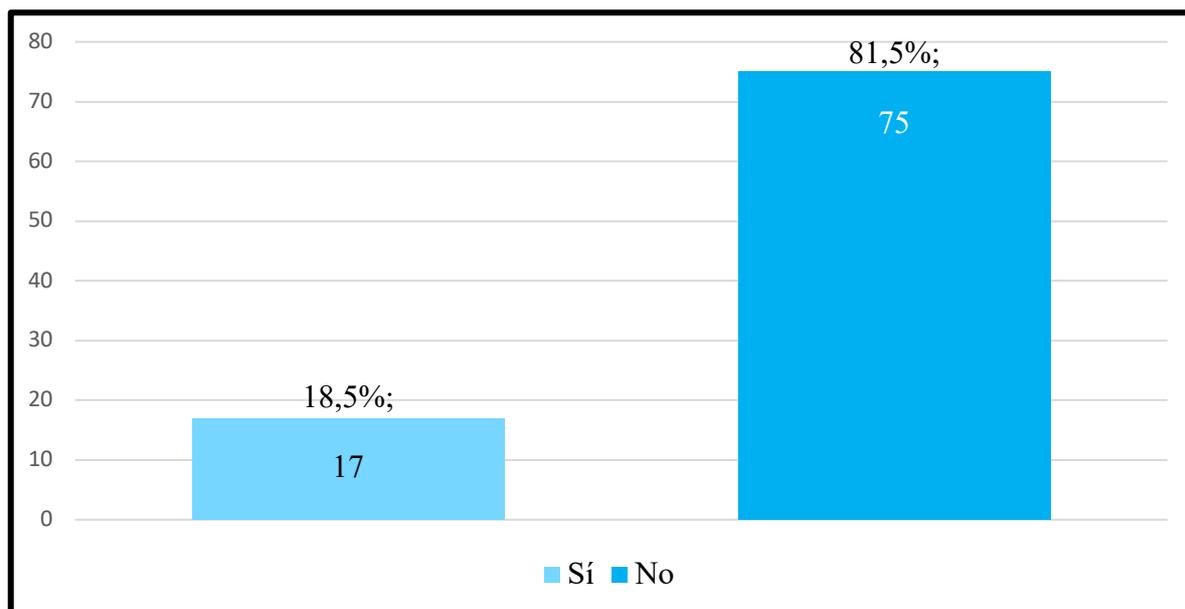
Gráfico 16. Consumo de bebidas alcohólicas

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

De los encuestados el 66,3% o 61 personas respondieron que no consumen bebidas alcohólicas frente al 33,7% o 31 personas que sí consume.

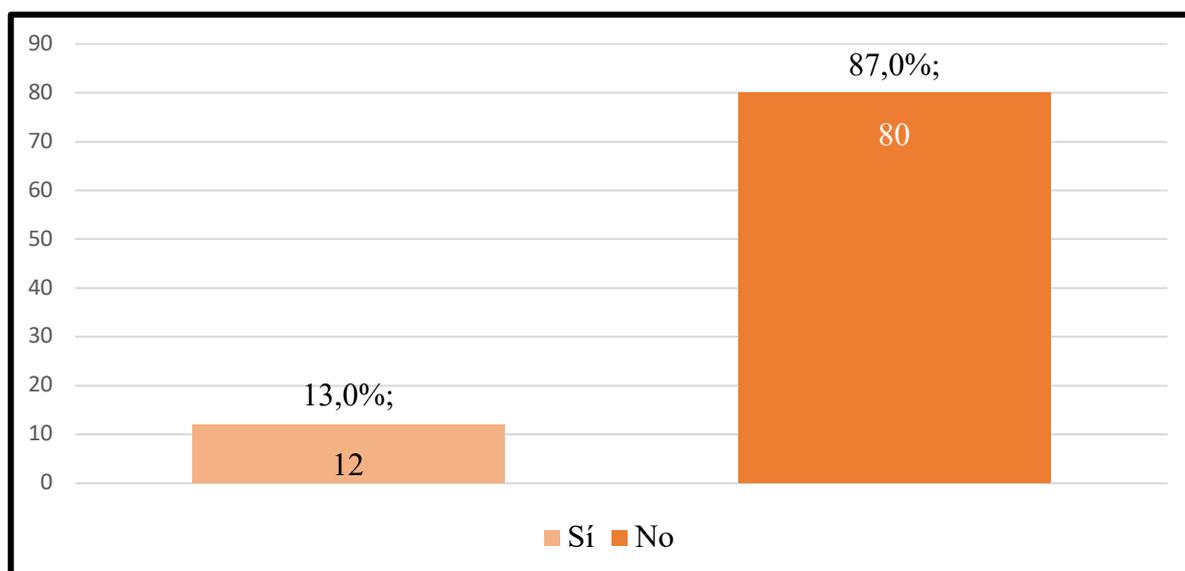
Gráfico 17. Fuma

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

El 81,5% o 75 personas contestaron que no fuman contra el 18,5% o 17 personas que respondieron de manera afirmativa.

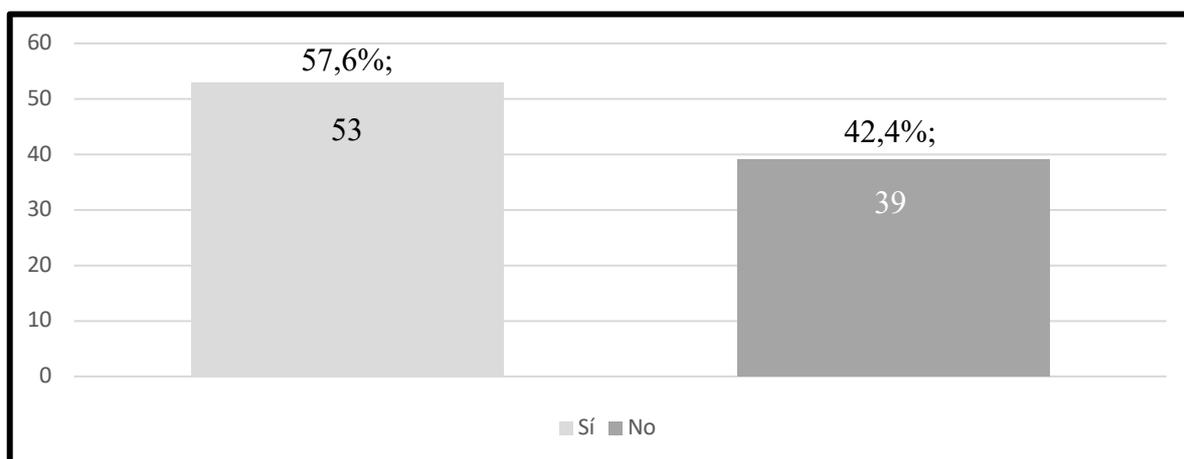
Gráfico 18. Le han detectado alguna enfermedad

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

De los trabajadores encuestados 80 personas o el 87% respondió que no les han detectado ninguna enfermedad frente a 12 personas o 13% que sí.

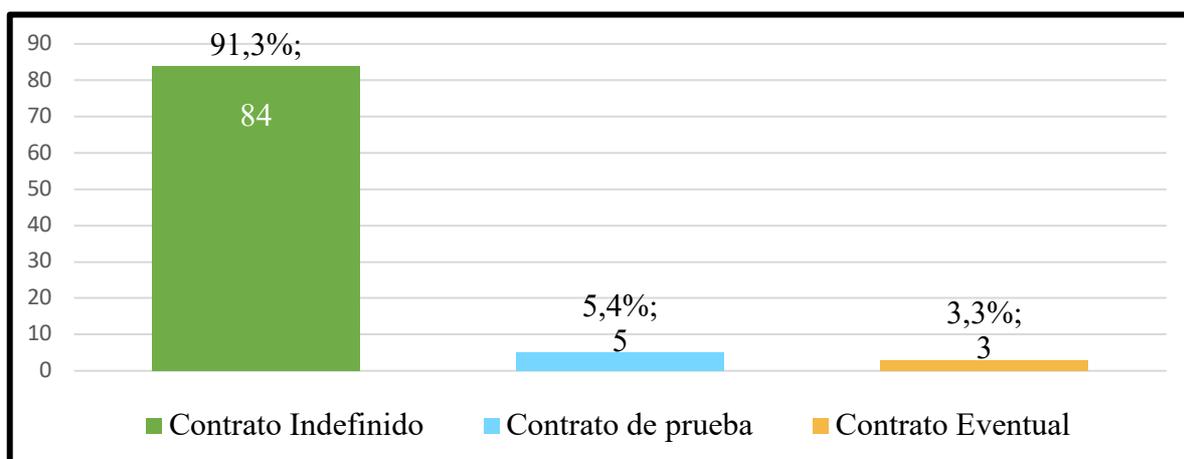
Gráfico 19. Realiza teletrabajo

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

El 57,6% o 53 trabajadores respondieron de manera afirmativa a realizar teletrabajo frente al 42,4% que respondió negativamente.

Gráfico 20. Tipo de contrato

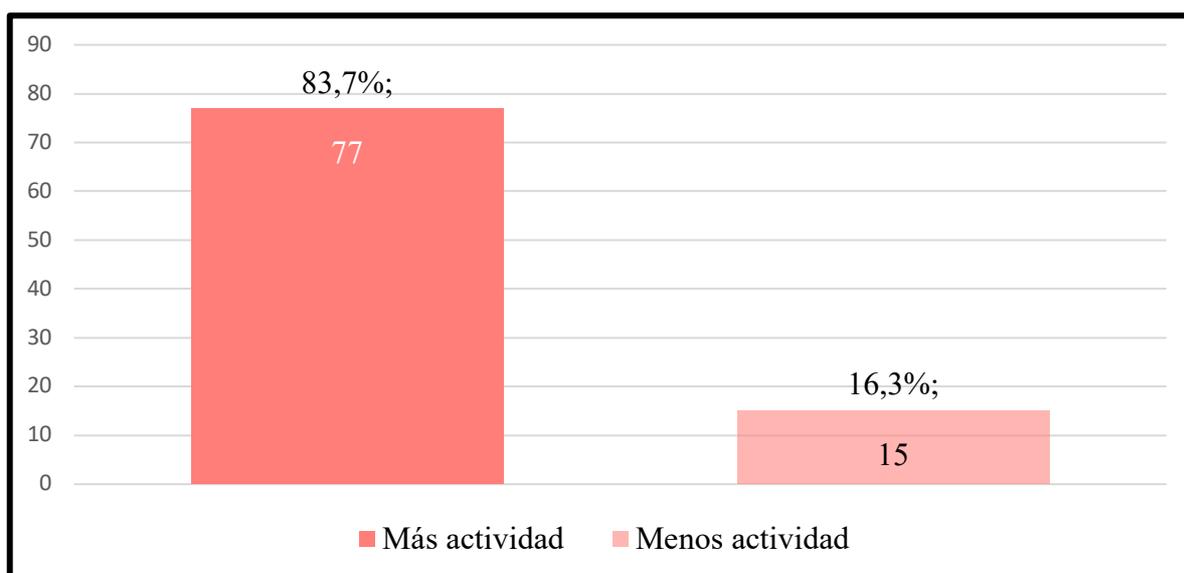
Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

De los datos obtenidos de las encuestas se determinó que 3 personas o el 3,3% tiene un contrato eventual, 5 personas o el 5,4% tienen un contrato a prueba y 84 personas o el 91,3% o el 91,3% tiene un contrato indefinido.

Gráfico 21. Actividad laboral ante la emergencia sanitaria del COVID-19

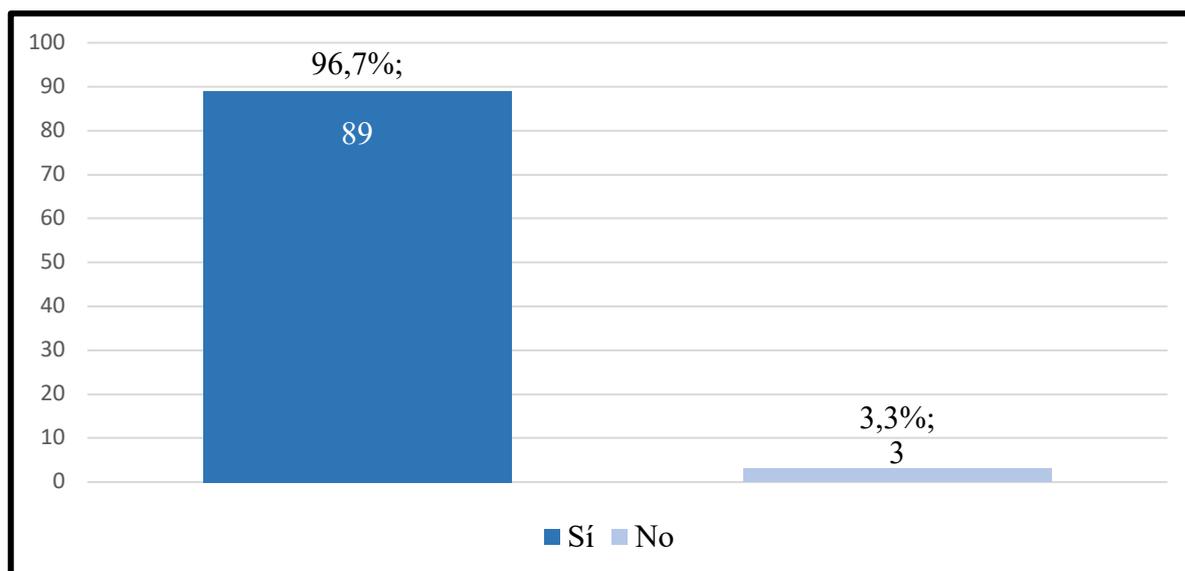


Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

Tomando en cuenta los cambios debido a la emergencia sanitaria del COVID-19, 77 trabajadores o el 83,7% consideran que tienen más actividad frente a 15 personas o el 16,3% que opina que tiene menos actividad.

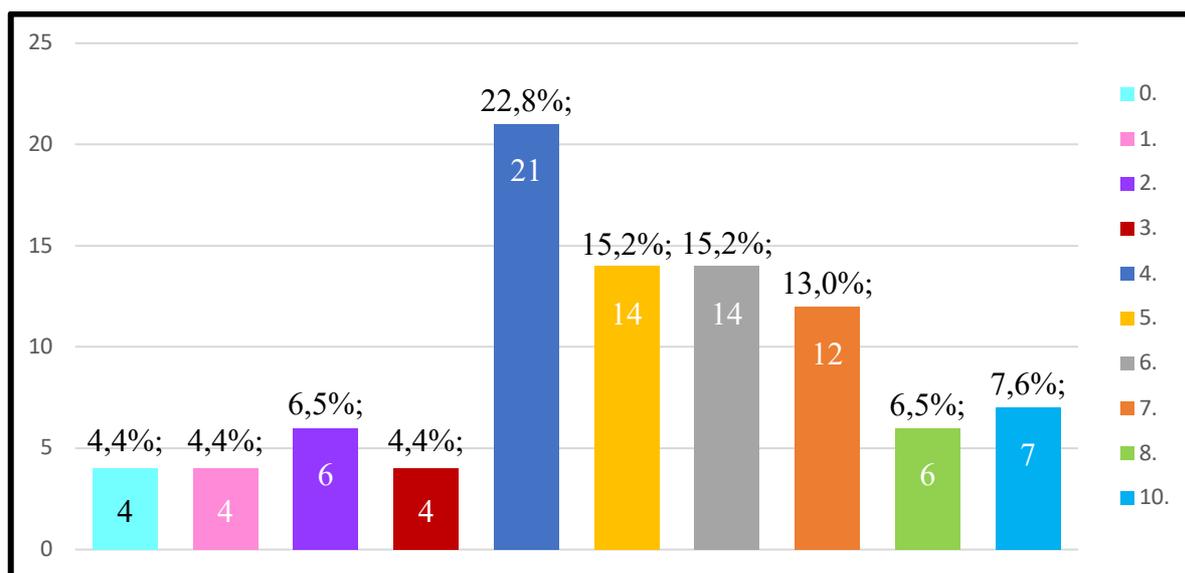
Gráfico 22. Afectación de ingresos económicos familiares

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

Del total de encuestados el 96,7% o 89 personas contestaron que sus ingresos económicos familiares se vieron afectados frente al 3,3% o 3 personas que no.

Gráfico 23. Nivel de riesgo que siente de contagiarse de COVID-19 al realizar su trabajo (Donde 1 es ningún riesgo y 10 es muy alto riesgo)

Fuente: Encuesta sociodemográfica y laboral 2020

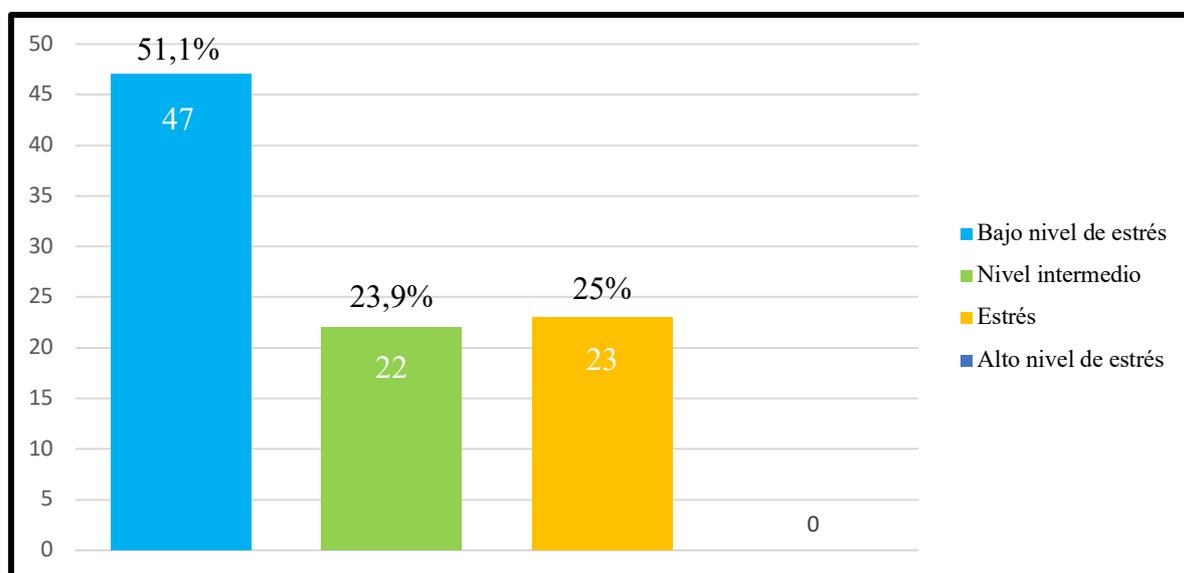
Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

Los trabajadores de la Institución Bancaria consideran que su riesgo de contagiarse de COVID-19 al realizar su trabajo es “1” para el 4,4% o 4 personas , “2” para el 4,4% o 4 personas, “3” para el 6,5% o 6 personas, “4” para el 4,4% o 4 personas, “5” para el 22,8% o 21 personas, “6” para el 15,2% o 14 personas, “7” para el 15,2% o 14 personas, “8” para el 13% o 12 personas, “9” para el 6,5% o 6 personas y “10” para el 7,6% o 7 personas; tomando en cuenta todos estos datos podemos concluir que 8 personas o el 8.8% consideran que no tienen riesgo, 10 personas o el 10,9% consideran que tienen un riesgo bajo, 35 personas o el 38% consideran que tienen un riesgo medio, 26 personas o el 28,2% consideran que tienen un riesgo alto y 13 personas o el 14,1% consideran que tienen un riesgo muy alto.

3.1.2 Resultados de Estrés Laboral según la OIT-OMS

Gráfico 24. Nivel de estrés laboral



Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS

Elaboración: Ana Rodríguez A.

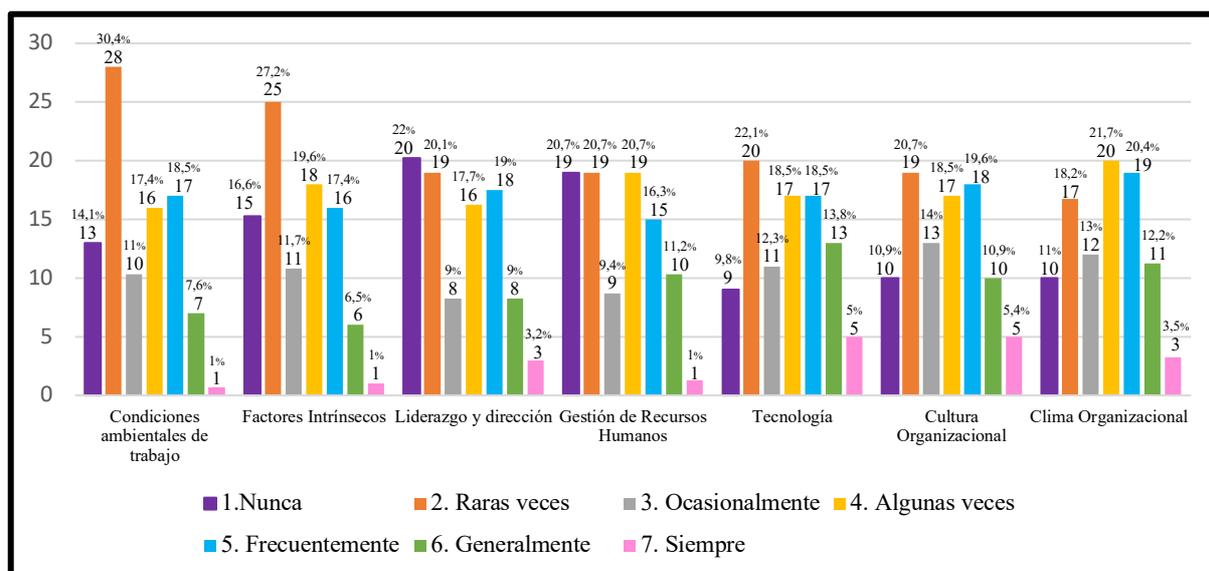
Interpretación:

Tomando en cuenta los rangos de niveles de estrés del cuestionario de la OIT-OMS y los resultados de las encuestas se puede apreciar que un 51,1% o 47 personas presentan un bajo nivel de estrés porque sus resultados fueron inferiores al rango < 90,2, mientras que el 23,9% o 22 personas un nivel intermedio de estrés ya que sus resultados se encontraban en el rango de 90,3 - 117,2, el 25% o 23 personas tienen estrés dado que sus resultados están en el rango de 117,3 - 153,2 y ninguna persona presenta un alto nivel de estrés ya que ningún resultado fue mayor al rango 153,3.

Con estos datos se puede llegar que a nivel empresarial el estrés laboral en la Institución Bancaria tiene un impacto significativo y debería ser tomado en consideración para prevenir que estos niveles incrementen tomando en cuenta que 21 personas están expuestas a un nivel intermedio de estrés y 23 personas a estrés.

3.1.2.1 Resultados de Estrés Laboral según los factores de la OIT-OMS

Gráfico 25. Número y porcentaje de personas por factores y calificación del cuestionario de la OIT-OMS



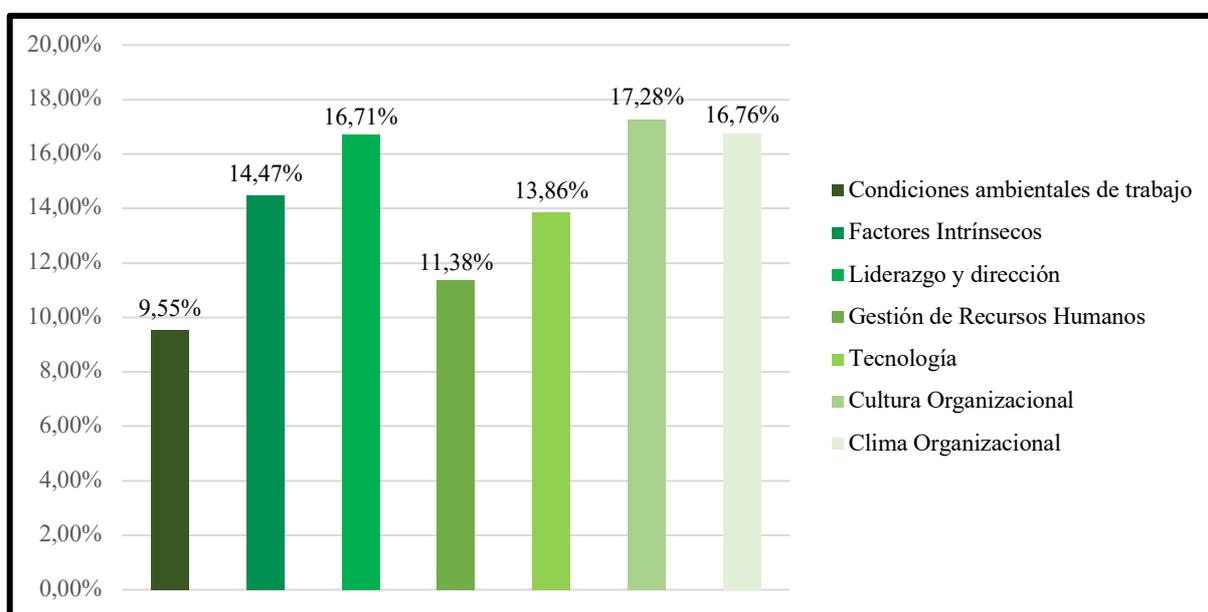
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

Se puede apreciar en la figura anterior a las 92 personas encuestadas que están divididas en cada factor que evalúa el cuestionario de la OIT-OMS con su debida calificación, siendo notable para los factores: condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos, tecnología y cultura organizacional la variable “raras veces”, para el factor liderazgo la variable “nunca”, para el factor gestión de recursos humanos las variables “nunca”, “raras veces” y “algunas veces” y para el factor clima organizacional la variable “algunas veces”.

Gráfico 26. Factores de estrés laboral según el nivel "intermedio de estrés"

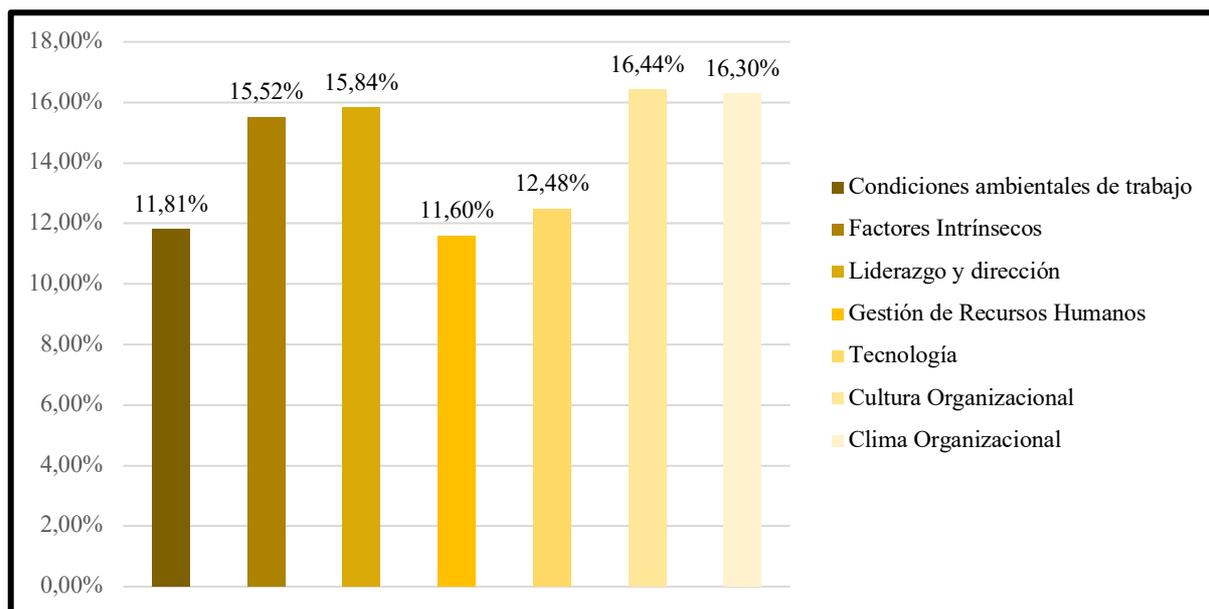


Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

En el gráfico solo se tomaron en cuenta los resultados de las 22 personas que presentaban un nivel intermedio de estrés. Se obtuvo como resultado que el factor que más sobresale es “Cultura organizacional” con un 17,28%, seguido por el factor “Clima Organizacional” con un 16,76% y el factor “Liderazgo y dirección” con un 16,71%, considerando a estos como los causantes de un nivel intermedio de estrés en los trabajadores.

Gráfico 27. Factores de estrés laboral según el nivel de "Estrés"

Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS

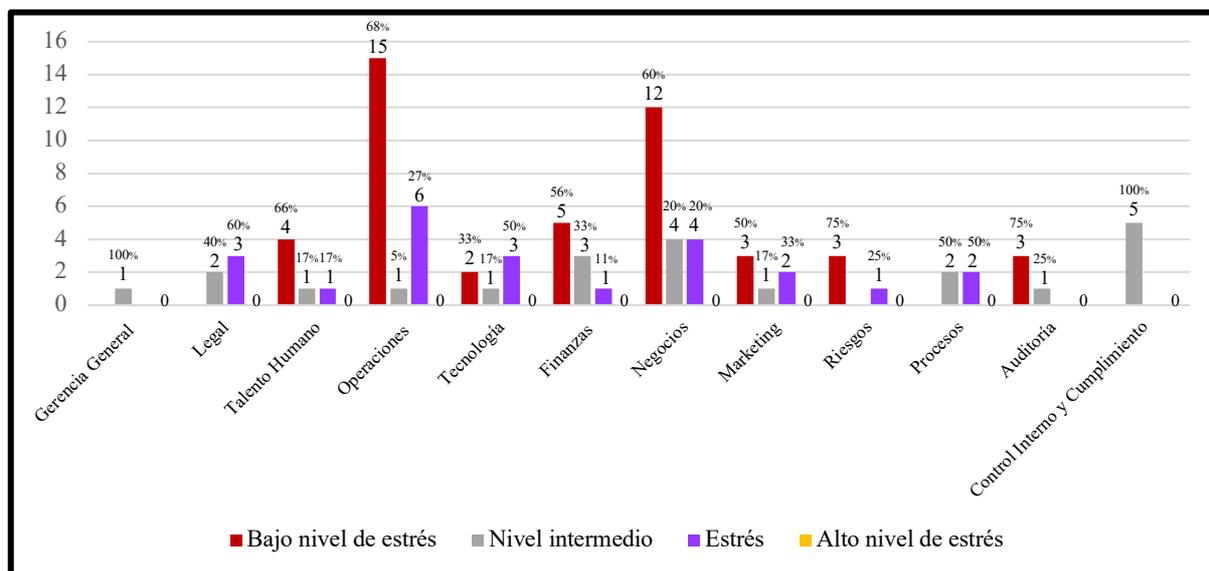
Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

En el gráfico solo se tomaron en cuenta los resultados de las 23 personas que presentan “estrés”. Se obtuvo como resultado que el factor que más sobresale es “Cultura organizacional” con un 16,44%, seguido por el factor “Clima Organizacional” con un 16,30%, el factor “Liderazgo y dirección” con un 15,84%, considerando a estos como los causantes de estrés en los trabajadores.

3.1.2.2 Resultados de estrés laboral con relación a los factores sociodemográficos y laborales

Gráfico 28. Nivel de estrés por área de trabajo



Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS

Elaboración: Ana Rodríguez A.

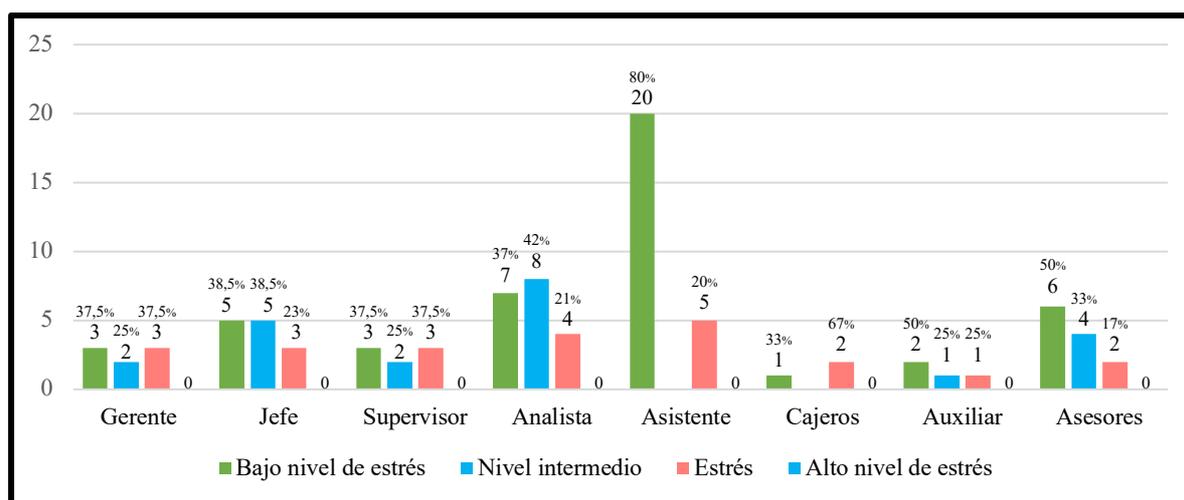
Interpretación:

En el gráfico se puede observar que presentan un nivel bajo de estrés el 75% o 3 personas del área de Auditoría, el 75% o 3 personas del área de Riesgos, el 68% o 15 personas del área de Operaciones, el 66% o 4 personas del área de Talento Humano, el 60% o 12 personas del área de Negocios, el 56% o 5 personas del área de Finanzas, el 50% o 3 personas del área de Marketing y el 33% o 2 personas del área de Tecnología, también se puede observar que presentan un nivel intermedio de estrés el 100% o 1 persona del área de Gerencia General, el 100% o 5 personas del área de Control Interno y Cumplimiento, el 50% o 2 personas del área de Procesos, el 40% o 2 personas del área Legal, el 33% o 3 personas del área de Finanzas, el 20% o 4 personas del área de Negocios, el 25% o 1 persona del área de Auditoría, el 17% o 1 persona del área de Marketing, el 17% o 1 persona del área de Talento Humano, el 17% o 1 persona del área de Tecnología, el 5% o 1 persona del área de Operaciones, y finalmente se puede observar que presentan estrés el 60% o 3 personas del área Legal, el 50% o 3 personas

del área de Tecnología, el 50% o 2 personas del área de Procesos, el 33% o 2 personas del área de Marketing, el 27% o 6 personas del área de Operaciones, el 25% o 1 persona del área de Riesgos, el 20% o 4 personas el área de Negocios, el 17% o 1 persona del área de Talento Humano, el 11% o 1 persona del área de Finanzas y que en ninguna área existe un alto nivel de estrés.

Tomando en cuenta estos datos podemos concluir que el área que más presenta un nivel intermedio de estrés es Control Interno y Cumplimiento y la que más presenta estrés es Operaciones.

Gráfico 29. Nivel de estrés según el cargo



Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS

Elaboración: Ana Rodríguez A.

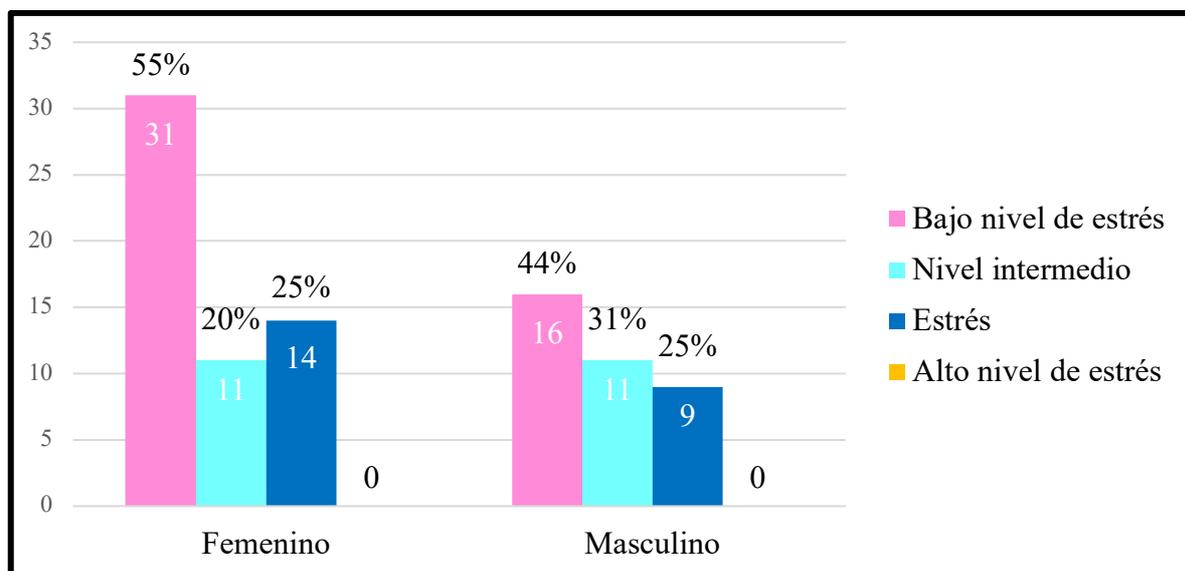
Interpretación:

En el gráfico se puede observar que los cargos que presentan estrés son el 67% de los cajeros, el 37,5% de los gerentes y supervisores, el 25% de los auxiliares, el 23% de los jefes, el 21% de los analistas, el 20% de los asistentes y el 17% los asesores, los cargos que presentan un nivel intermedio de estrés son con un 42% analistas, con el 38,5% jefes, el 33% asesores, el 25% gerentes, supervisores y auxiliares, los cargos que presentan un nivel bajo de estrés son

con el 80% asistentes, con el 50% auxiliares y asesores, con el 38,5% jefes, con el 37,5% gerentes y supervisores, con el 37% analistas y con el 33% cajeros, ningún cargo presenta un alto nivel de estrés.

Tomando en cuenta los datos anteriores podemos determinar que el cargo que más presenta un nivel intermedio de estrés son los analistas y el que más presenta estrés son los asistentes.

Gráfico 30. Nivel de estrés según el género



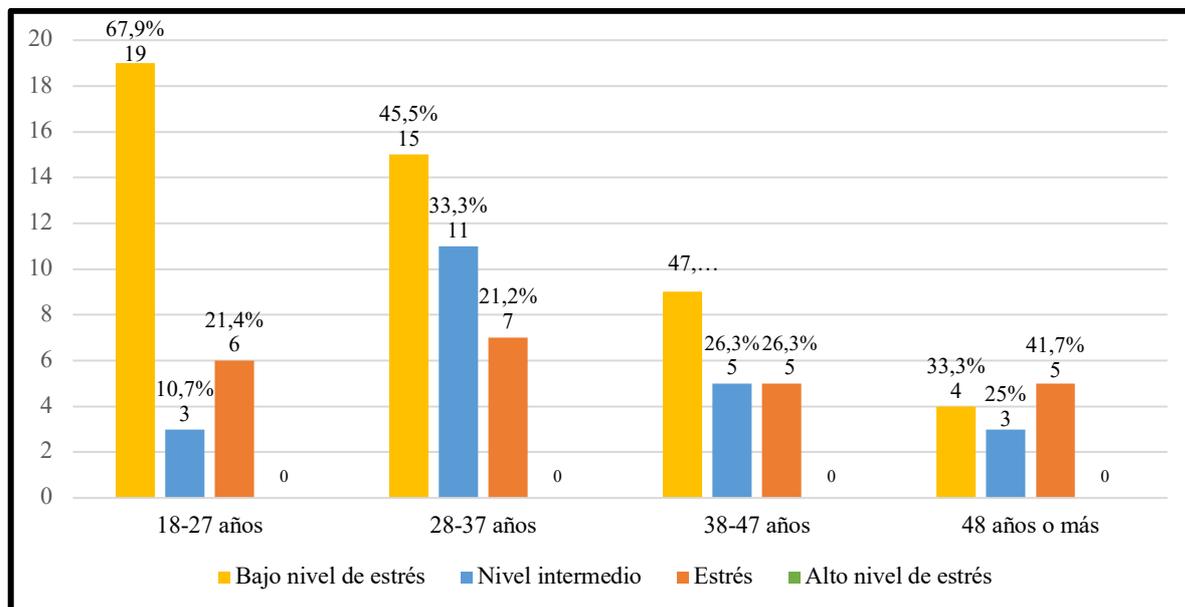
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

Podemos observar en el gráfico que el 55% o 31 mujeres y el 44% o 16 hombres presentaron un nivel bajo de estrés, el 20% o 11 mujeres y el 31% o 11 hombres presentaron un nivel intermedio de estrés, el 25% o 14 mujeres y el 25% o 9 hombres presentaron estrés y ninguna persona presentó un alto nivel de estrés.

Tomando en cuenta estos datos podemos concluir que las mujeres se encuentran más expuestas a estrés.

Gráfico 31. Nivel de estrés según la edad

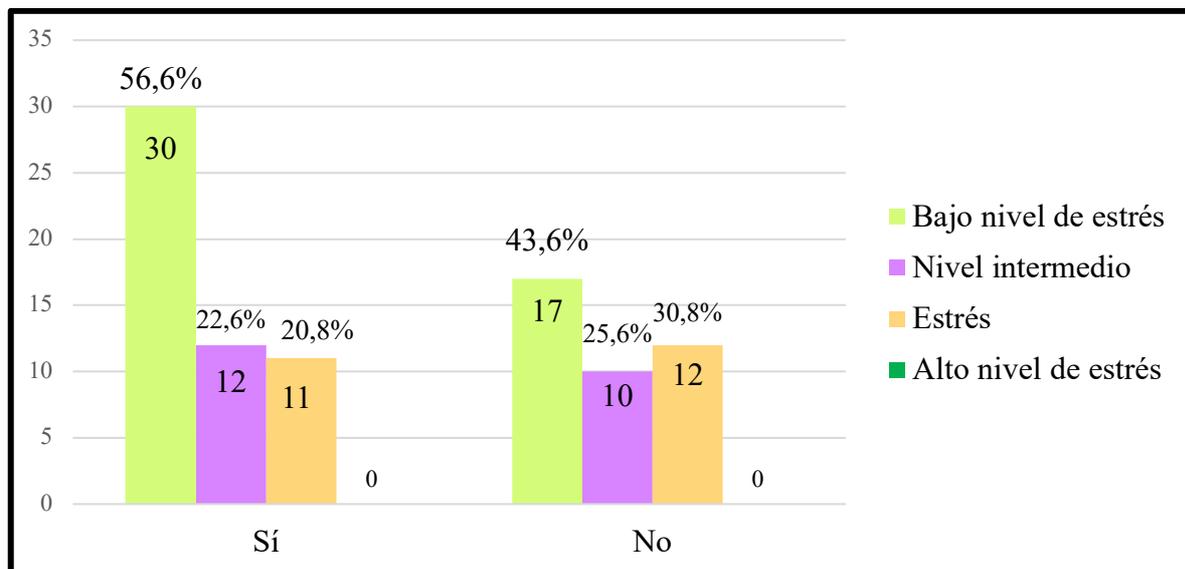
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

El 67,9% o 19 personas de 18 - 27 años, el 45,5% o 15 personas de 28 - 37 años, el 47,4% o 9 personas de 38 - 47 años y el 33,3% o 4 personas de 48 años o más presentan un nivel bajo de estrés, el 10,7% o 3 personas de 18 - 27 años, el 33,3% o 11 personas de 28 - 37 años, el 26,3% o 5 personas de 38 - 47 años y el 25% o 3 personas de 48 años o más presentan un nivel intermedio de estrés, el 21,4% o 6 personas de 18 - 27 años, el 21,2% o 7 personas de 28 - 37 años, el 26,3% o 5 personas de 38 - 47 años y el 41,7% o 5 personas de 48 años o más presentan estrés y ninguna persona presenta un nivel alto de estrés.

Podemos concluir tomando en cuenta los datos anteriores que las personas entre 28 - 37 años y 38 - 47 años son las que más presentan un nivel intermedio de estrés y las personas de 28 - 37 son las que más presentan estrés.

Gráfico 32. Nivel de estrés según la realización de teletrabajo

Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS
Elaboración: Ana Rodríguez A.

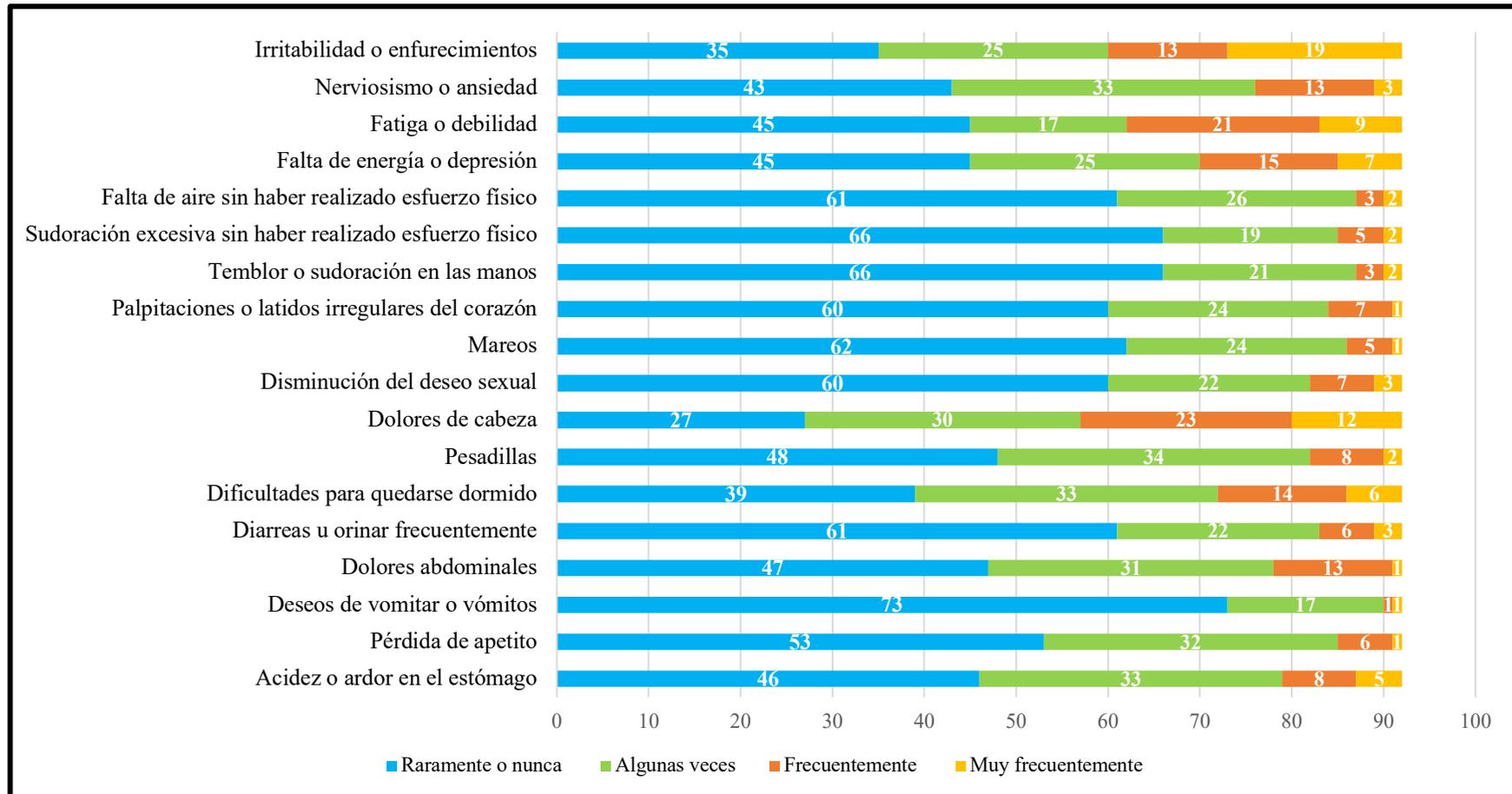
Interpretación:

En la figura anterior podemos observar que el 56,6% o 30 personas que están realizando teletrabajo y el 43,6% o 17 personas que están trabajando de manera presencial tienen un bajo nivel de estrés, el 22,6% o 12 personas que están haciendo teletrabajo y el 25,6% o 10 personas que trabajan presencialmente tienen un nivel de estrés intermedio, el 20,8% o 11 personas que están haciendo teletrabajo y el 30,8% o 12 personas que están trabajando de manera presencial presentan estrés y ninguna persona presenta un alto nivel de estrés.

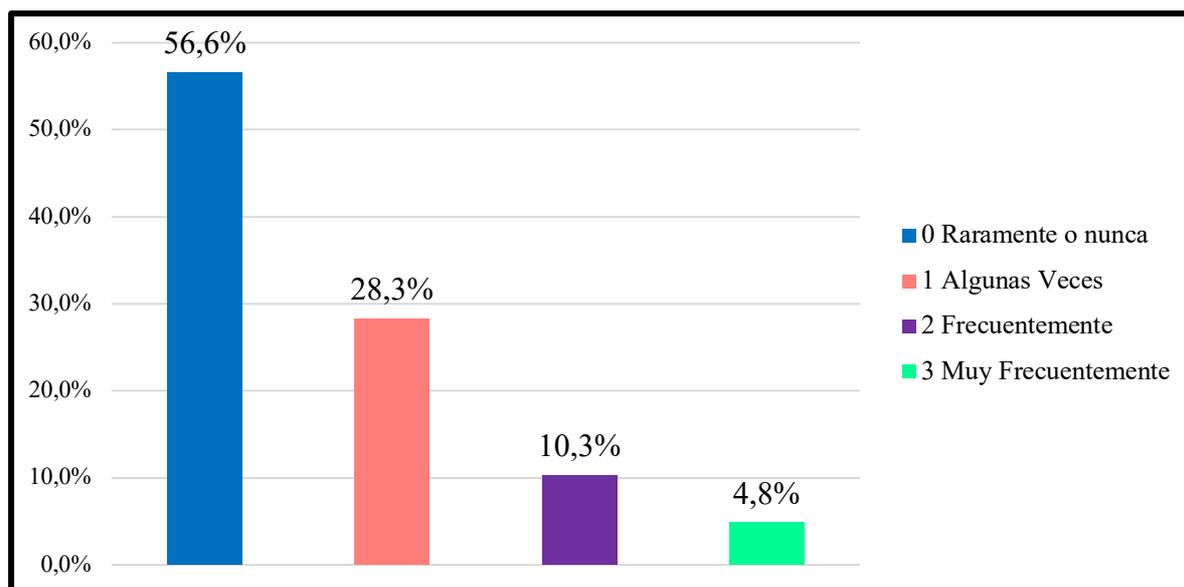
Tomando en cuenta los datos anteriores podemos determinar que el que las personas que están realizando teletrabajo presentan mayor tendencia a sufrir un nivel intermedio de estrés y las personas que están trabajando de manera presencial tienen mayor tendencia a presentar estrés.

3.1.3 Resultados según la Escala Sintomática de Estrés SEPPO-ARO

Gráfico 33. Población de estudio según la Escala Sintomática de Estrés SEPPO-ARO



Fuente: Escala sintomática de estrés SEPPO-ARO
Elaboración: Ana Rodríguez A.

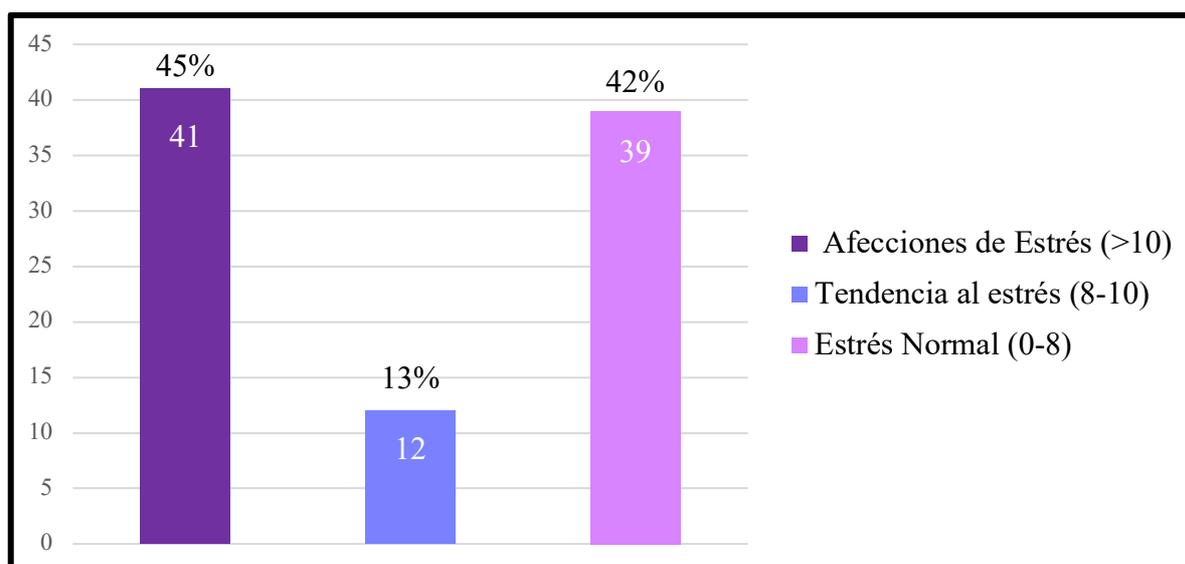
Gráfico 34. Escala Sintomática de Estrés SEPPO-ARO

Fuente: Escala sintomática de estrés SEPPO-ARO

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

De los 92 encuestados han presentado síntomas de la escala con una frecuencia de raramente o nunca el 56,6%, algunas veces el 28,3%, frecuentemente el 10,3% y muy frecuentemente el 4,8%.

Gráfico 35. Población de estudio según la puntuación SEPPO-ARO

Fuente: Escala sintomática de estrés SEPPO-ARO

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la escala sintomática de estrés se obtuvo que el 45% o 41 personas tienen afecciones de estrés con una calificación mayor a 10, el 13% o 12 personas tienen tendencia al estrés con una calificación de (8-10) y el 42% o 39 personas tienen un estrés normal con una calificación de (0-8).

3.2 Aplicación práctica**3.2.1 Plan de acción preventivo de estrés laboral**

Se realizará este plan con el objetivo de reducir los niveles de estrés laboral garantizando la salud y bienestar del personal del Banco.

3.2.3.2 Descripción del programa

Este programa se planificará y realizará tomando en cuenta el horario de trabajo de todo el personal del Banco para que sus labores no se vean interrumpidas, por lo que se dividirá en grupos al personal para que pueda asistir a las reuniones, presentaciones, debates, talleres, etc.

A continuación, se mostrará como se encuentra organizado y cuales son los temas a tratarse y desarrollarse en el plan.

Tabla 4. Organización y temas a tratarse en el plan de acción preventivo de estrés laboral

Tema	Objetivos	Actividades	Recursos	Presupuesto	Cronograma	Responsables
Plan preventivo de estrés laboral	Socializar el plan de acción preventivo mediante una presentación para que todo el personal tenga conocimiento del mismo.	Inducción Presentación del plan preventivo. Explicación del plan preventivo. Realizar una evaluación de comprensión online. Enviar por mail el plan preventivo.	Laptop Proyector Sala de reuniones (presencial) Acceso a un programa virtual (teletrabajo)	ago-20	Médico Ocupacional Técnico en SSO Talento Humano
Temas a tratarse en el plan preventivo						
Estrés y Estrés Laboral	Dar a conocer que es el estrés laboral cuales son sus fases, causas y síntomas.	Realizar una charla informativa. Explicar cuales son las fases de estrés existente y como se presenta cada una de ellas. Debatir y definir con los trabajadores cuales creen que son las causas que les están provocando estrés. Conocer cuales son los síntomas que provoca el estrés. Entregar trípticos informativos.	Laptop Proyector Sala de reuniones (presencial) Acceso a un programa virtual (teletrabajo) Encuestas Trípticos Videos Refrigerio	\$55,00	sep-20	Talento Humano
Efectos del estrés laboral	Determinar como el estrés está afectando a la salud del personal del Banco y a la organización.	Realizar una breve presentación de los efectos del estrés. Crear un taller que permita a los trabajadores expresar como consideran que el estrés les afecta a ellos y a la organización. Determinar cuales son los efectos producidos por el estrés.	Proyector Sala de reuniones (presencial) Acceso a un programa virtual (teletrabajo) Hojas Esferos	oct-20	Talento Humano

<p>Socialización resultados de las encuestas</p>	<p>Notificar a todo el personal cuales son los resultados de las encuestas de estrés laboral de la OIT - OMS realizadas.</p>	<p>Realizar una presentación de los resultados de los niveles de estrés a los que se encuentran expuestos los trabajadores. Informar al personal la relación entre ciertos factores sociodemográficos y laborales con la presencia de estrés. Informar a los trabajadores cuales son los principales factores causantes de estrés y explicar cada uno de ellos. Realizar un conversatorio con los trabajadores para conocer su opinión.</p>	<p>Laptop Proyector Sala de reuniones (presencial) Acceso a un programa virtual (teletrabajo) Encuestas Refrigerio</p>	<p>\$25, 00</p>	<p>nov-20 - 1 semana de dic-20</p>	<p>Médico Ocupacional Técnico en SSO Talento Humano</p>
<p>Socialización resultados de las encuestas</p>	<p>Notificar a todo el personal cuales son los resultados de la escalá sintomática de estrés SEPO-ARO</p>	<p>Realizar una presentación de los resultados. Anunciar cuales son los principales síntomas asociados al estrés presentes en el personal del Banco. Realizar una ronda de preguntas que permita aclarar cualquier duda de los trabajadores.</p>	<p>Laptop Proyector Sala de reuniones (presencial) Acceso a un programa virtual (teletrabajo) Encuestas Refrigerio</p>	<p>\$25, 00</p>	<p>nov-20 - 1 semana de dic-20</p>	<p>Médico Ocupacional Técnico en SSO Talento Humano</p>
<p>Medidas Preventivas</p>	<p>Mejorar el clima organizacional</p>	<p>Contratar por servicios profesionales un experto en clima organizacional (3 horas). Diagnosticar el clima organizacional. Definir la misión y visión de la empresa y divulgarlas a todo el personal por medio de una charla, inducción, carteles o afiches. Reavisar y en caso de ser necesario realizar cambios en las políticas y objetivos de la organización. Implementar acciones para mejorar el clima organizacional como: - Fomentar la participación de todos los trabajadores en la toma de desiciones. - Impulsar programas de desarrollo profesional. - Fomentar una competencia sana entre los trabajadores. - Fomentar la comunicación interna y el respeto entre todos los trabajadores.</p>	<p>Laptop Proyector Sala de reuniones (presencial) Acceso a un programa virtual (teletrabajo) Carteles - afiches Refrigerio</p>	<p>\$300,00</p>	<p>2 semana de dic-20 - ene-21</p>	<p>Experto en clima organizacional Técnico en SSO Talento Humano Procesos</p>

<p>Medidas Preventivas</p>	<p>Mejorar la cultura organizacional para simplificar la realización del trabajo.</p>	<p>Definir claramente la jerarquía de la organización. Revisar y de ser el caso actualizar el organigrama y divulgarlo. Respetar la cadena de mando. Revisar y de ser necesario actualizar los perfiles por competencias. Reavisar el manual de funciones con la ayuda del área de procesos. Definir las funciones y responsabilidades de los trabajadores y divulgarlas y explicarlas por medio de una reunión y enviandolas por mail. Proponer cambios en ciertos procesos simplificandolos para que no generen demasiado papeleo. Brindar al personal horarios flexibles que les permitan tener un equilibrio entre su vida laboral y personal. Definir las exigencias y la carga de trabajo de tal manera que esten acordes son las habilidades y recursos del trabajador. Incentivar a los trabajadores a que organicen sus actividades.</p>	<p>Laptop Proyector Sala de reuniones (presencial) Acceso a un programa virtual (teletrabajo)</p>	<p>.....</p>	<p>ene-21 - feb-21</p>	<p>Técnico en SSO Médico Ocupacional Talento Humano Procesos</p>
<p>Medidas Preventivas</p>	<p>Mejorar el liderazgo y dirección de la organización</p>	<p>Contratar por servicios profesionales a un experto en liderazgo y dirección (2horas). Realizar una charla sobre el buen liderazgo y dirección y un taller en el que los trabajadores deberán demostrar lo aprendido. Mejorar la confianza y relación entre todos los trabajadores por medio de un taller de trabajo en equipo. Se propone mejorar el liderazgo en el mando medio y jefaturas mediante un curso que les permita a los trabajadores aprender habilidades para manejar adecuadamente un equipo y crecer de manera profesional. Realizar encuestas a los trabajadores para conocer como se sienten en la organización.</p>	<p>Laptop Proyector Sala de reuniones (presencial) • Acceso a un programa virtual (teletrabajo) • Refrigerio</p>	<p>\$250,00</p>	<p>feb-21 - mar-21</p>	<p>Experto en liderazgo y dirección Técnico en SSO Talento Humano</p>

<p>Medidas Preventivas</p>	<p>Implementar estrategias para prevenir el estrés en los trabajadores y en la organización.</p>	<p>Realizar talleres de sensibilización y socialización en temas de estrés. Proponer la creación de una política de salud psicológica. Crear un plan que permita a la organización brindar primeros auxilios psicológicos al personal. Contratar un psicólogo externo que brinde asesorías a través de video llamada o llamada al personal del banco que necesite ayuda. Establecer un programa de hábitos y técnicas de afrontamiento de estrés en el que se incluya: - Una campaña de hábitos saludables como: comer sano y en los horarios adecuados, dormir las horas adecuadas para descansar, la importancia de realizar deporte, etc, la cual será presentada en una reunión, folletos y afiches. - Técnicas de respiración, relajación progresiva y de autohipnosis. - Pausas activas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laptop • Proyector • Sala de reuniones para el personal presencial • Acceso a un programa virtual para el personal de teletrabajo • Folletos , afiches • Videos • Refrigerio 	<p>\$100,00</p>	<p>mar-21</p>	<p>Técnico en SSO Médico Ocupacional Talento Humano Procesos</p>
<p>FIN DEL PROGRAMA PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL</p>						<p>Médico Ocupacional Técnico en SSO Talento Humano</p>

Elaboración: Ana Rodríguez A.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones

- Con el uso de un cuestionario sociodemográfico y laboral se pudo obtener información básica de los trabajadores de la Institución Bancaria y se pudo constatar que de los 92 encuestados:
 - El 60,9% son mujeres esto se debe a que la organización apoya la igualdad de género por lo que su proceso de selección y contratación se basan en las capacidades intelectuales y profesionales de la persona y no en el género.
 - Se presenta mayor cantidad de personal en el área operativa y de negocios representando estas el 45,6% de la población total esto debido a que son áreas estratégicas que se encargan de brindar servicio al cliente de manera presencial o vía telefónica.
 - El personal tiene una antigüedad en la empresa principalmente de 1 -5 años.
 - El 83,7 % del personal del banco considera que tiene más actividad, esto se debe a que por la emergencia sanitaria el personal debe trabajar con el personal mínimo por lo que tienen más responsabilidades y por la realización de teletrabajo el cual puede afectar en la acumulación de tareas debido a falta o falla de los recursos necesarios.
- En relación a los niveles de estrés laboral fue posible definir que 23,9% presenta un nivel intermedio de estrés y el 25% presenta estrés, debido a factores como: cultura organizacional, clima organizacional y liderazgo y dirección.
- Las áreas que presentan un mayor nivel de estrés son el área operativa y negocios debido a que son las áreas que se ven principalmente afectadas por los reclamos y

cambios solicitados por parte de los clientes y se ven sometidas a un constante aumento de actividad.

- El personal que están realizando teletrabajo presentan mayor tendencia a sufrir un nivel intermedio de estrés y las personas que están trabajando presencialmente tienen mayor tendencia a presentar estrés.
- Según la puntuación de la escala SEPPO-ARO el 45% presenta afecciones de estrés y el 13% presenta tendencia al estrés.
- Los síntomas más frecuentes asociados al estrés en los trabajadores fueron:
 - Irritabilidad o enfurecimientos
 - Dolores de cabeza
 - Fatiga o debilidad
 - Dificultades para quedarse dormido
 - Acidez o ardor en el estómago.
- Se propuso un plan de acción preventivo que permitirá reducir y prevenir el estrés laboral permitiendo garantizar la salud y bienestar del personal.

4.2 Recomendaciones

- Realizar un plan de carrera dentro de la organización que permita a los empleados crecer de manera personal y profesional, mejorando su rendimiento y reduciendo la rotación del personal tomando en cuenta que la mayoría tiene de 1 - 5 años de antigüedad en la empresa.
- Asegurarse que el personal que realiza teletrabajo cuente con todos los recursos necesarios para desarrollar eficientemente su trabajo.

- Trabajar en relación con el médico ocupacional para dar seguimiento a la salud de los trabajadores y tener mayor información que permita tomar acciones preventivas o correctivas.
- Extender esta investigación al total de trabajadores del Banco de la ciudad de Quito y también realizarla a nivel nacional.
- Realizar evaluaciones de riesgo psicosocial de forma periódica para identificar que factores están afectando al personal de la empresa tomando en cuenta que el estrés laboral no es el único que afecta al desempeño de los trabajadores e implementar medidas preventivas para mitigar el riesgo.
- Proponer medidas preventivas para reducir el nivel de estrés desde un enfoque organizacional mediante un plan de prevención y programas o estudios de salud mental positiva.
- Realizar análisis cada 6 meses de la incidencia de los síntomas asociados al estrés que presentan los trabajadores para conocer cual es su estado de estrés e implementar medidas preventivas.
- Dar un seguimiento constante y asegurarse de que se cumplan con los objetivos y actividades propuestas en el plan de acción preventivo de estrés laboral para revisar el progreso de los trabajadores.
- Realizar nuevamente la investigación dentro de 1 año para comprobar los resultados y determinar si ha existido una mejora.

BIBLIOGRAFÍA

- 2007-2008, A. N. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador . Ecuador.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2019). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo.
- Álvarez, F. (2009). Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. Valladolid, España: LexaNova.
- Alvarez, J. L. (2009). Ergonomia y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista. Valladolid, España: Lex Nova.
- Associació Catalana Direcció de Recursos Humans. (22 de Agosto de 2016). Obtenido de <https://www.aedipeccatalunya.com/es/lestres-laboral-lepidemia-del-segle-xxi/>
- Borja, K., Lopez, P., & Lalama, J. (4 de Octubre de 2017). Evolución del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. Artículo científico.
- Braga, E. M. (20 de Abril de 2020). 46% más de carga laboral con el teletrabajo: 92% de las mujeres debe cocinar y limpiar mientras teletrabaja. elmostrador.
- Camargo, B. d. (2004). Estrés Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. Revista Médico Científica, 80-81.
- Cano, A. (2002). Estrés Laboral. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés.
- Comisión Europea sobre el estrés relacionado con el trabajo. (1999). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo.
- Encuestas Medicina y Trabajo. (s.f.). Obtenido de Escala Sintomática de Estrés. Seppo Aro: <http://encuestas.medicinaytrabajo.com.ar/index.php/34357?lang=es>
- Enríquez, C. (2016). Cinco medidas para afrontar el estrés. Lideres.
- Estrés Laboral, u. p. (2010). LAQI BLOG. Obtenido de Estrés Laboral, un problema en la actualidad: <http://laqiblog.blogspot.com/2010/08/estres-laboral-un-problema-en-la.html>
- Fernández. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial. Madrid.
- Gavilanes, P. (13 de Junio de 2016). Opciones para mitigar el estrés laboral. El Comercio. Obtenido de s lv l fv: ww.goo.es
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. SciELO.

- Gómez, L. (Agosto de 2017). Análisis del Estrés Laboral en las Instituciones Financieras. Bogotá.
- Hoyo, M. Á. (2004). Enfoque psicológico. En M. Á. Hoyo, Estrés Laboral (pág. 23). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- INSHT. (1993). NTP: 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- INSHT. (2001). NTP 603: Riesgo Psicosocial: el modelo demanda - control - apoyo social (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- INSST, I. N. (s.f.). Riesgos Psicosociales.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2004).
- Lacosta, V. V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza.
- MedsBla. (2017). Un estudio revela que el teletrabajo provoca niveles más altos de estrés e insomnio. MedsBla.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. SciELO.
- Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ambito Laboral . (16 de Junio de 2017).
- OIT-OMS, C. M. (1984). Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. Ginebra.
- OMS. (2004). La Organización del Trabajo y el Estrés. En S. Leka, A. Griffiths, & T. Cox.
- OMS, & OPS. (28 de Septiembre de 2015). Plan de Acción sobre la Salud de los Trabajadores.
- OSHA, A. E. (2000).
- Peña, L., & Chico, R. (2007). Prevalencia del Síndrome de "Quemarse por el trabajo" Burnout, en empleados de sucursales de un Banco Dominicano. Ciencia y Sociedad.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. (17 de Noviembre de 1986).
- Reglamento del Intrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (23 de Septiembre de 2005).
- Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. (4 de Marzo de 2016).

- Rodríguez, & DeRivas. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. SciELO.
- Sarsosa-Prowesk, & Charria-Ortiz. (2018). Estrés Laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Cali, Colombia.
- Trabajo, M. d. (26 de Septiembre de 2012). Código del Trabajo.
- Trabajo, M. d. (28 de Marzo de 2020). Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-080.
- Vélez, J. d. (12 de Enero de 2018). Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Work European Agency for Safety and Health. (2013). European Opinion Poll on Occupational Safety and Health.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta Sociodemográfica y laboral

Encuesta sociodemográfica y laboral	
Instrucciones	
<p>La presente encuesta sirve para conocer su información sociodemográfica. Consta de dieciocho ítems relacionados con su vida laboral y personal. Para cada pregunta seleccione una opción.</p>	
<p style="text-align: center;">1. Área de trabajo</p> <p>Gerencia General <input type="checkbox"/></p> <p>Legal <input type="checkbox"/></p> <p>Talento Humano <input type="checkbox"/></p> <p>Operaciones <input type="checkbox"/></p> <p>Tecnología <input type="checkbox"/></p> <p>Finanzas <input type="checkbox"/></p> <p>Negocios <input type="checkbox"/></p> <p>Marketing <input type="checkbox"/></p> <p>Riesgos <input type="checkbox"/></p> <p>Procesos <input type="checkbox"/></p> <p>Auditoría <input type="checkbox"/></p> <p>Control Interno y Cumplimiento <input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;">2. Cargo</p> <p>Gerente <input type="checkbox"/></p> <p>Jefe <input type="checkbox"/></p> <p>Superior <input type="checkbox"/></p> <p>Analista <input type="checkbox"/></p> <p>Asistente <input type="checkbox"/></p> <p>Cajero <input type="checkbox"/></p> <p>Auxiliar <input type="checkbox"/></p> <p>Asesores <input type="checkbox"/></p>
<p style="text-align: center;">3. Género</p> <p>Femenino <input type="checkbox"/></p> <p>Masculino <input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;">4. Edad</p> <p>18 - 27 años <input type="checkbox"/></p> <p>28 - 37 años <input type="checkbox"/></p> <p>38 - 47 años <input type="checkbox"/></p> <p>48 años o más <input type="checkbox"/></p>
<p style="text-align: center;">5. Estado civil</p> <p>Soltero/a <input type="checkbox"/></p> <p>Casado/a - Unión libre <input type="checkbox"/></p> <p>Separado/a - Divorciado/a <input type="checkbox"/></p> <p>Viudo/a <input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;">6. Número de personas a cargo</p> <p>Ninguna <input type="checkbox"/></p> <p>1 - 3 personas <input type="checkbox"/></p> <p>4 - 6 personas <input type="checkbox"/></p> <p>Más de 6 personas <input type="checkbox"/></p>
<p style="text-align: center;">7. Nivel de estudios</p> <p>Primaria <input type="checkbox"/></p> <p>Secundaria <input type="checkbox"/></p> <p>Técnico / Tecnológico <input type="checkbox"/></p> <p>Universitario <input type="checkbox"/></p> <p>Especialista / Maestría <input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;">8. Vivienda</p> <p>Propia <input type="checkbox"/></p> <p>Arrendada <input type="checkbox"/></p> <p>Familiar <input type="checkbox"/></p> <p>Compartida con otras familias <input type="checkbox"/></p>

Anexo 2. Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS								
Instrucciones								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de Estrés Laboral. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, seleccione una opción para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p> <p style="text-align: center;">1 si la condición NUNCA es fuente de estrés. 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés. 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés. 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés. 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés. 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>								
No.	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi superior no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi superior no me respeta							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							

9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.								
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.								
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								
13	Mi superior no se preocupa de mi bienestar personal.								
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
17	Mi superior no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

Elaboración: Ana Rodríguez A.

Anexo 3. Escala sintomática de estrés SEPO-ARO

Escala sintomática de estrés SEPO-ARO					
Instrucciones					
<p>¿ Ha padecido alguno de estos síntomas desde enero del 2020 hasta la fecha?</p> <p>Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas no deben ser señalados.</p>					
No.	Preguntas	Frecuencia			
		Raramente o nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1	Acidez o ardor en el estómago				
2	Pérdida de apetito				
3	Deseos de vomitar o vómitos				
4	Dolores abdominales				
5	Diarreas u orinar frecuentemente				
6	Dificultades para quedarse dormido				
7	Pesadillas				
8	Dolores de cabeza				
9	Disminución del deseo sexual				
10	Mareos				
11	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12	Temblor o sudoración en las manos				
13	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				

15	Falta de energía o depresión				
16	Fatiga o debilidad				
17	Nerviosismo o ansiedad				
18	Irritabilidad o enfurecimientos				

Elaboración: Ana Rodríguez A.