



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

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

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE ESTRÉS Y SINTOMATOLOGÍAS ASOCIADAS ANTE LA
PANDEMIA DE LA COVID-19 EN LOS TRABAJADORES DE FERRETERÍAS
BOSNA DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA 2020”.**

Realizado por:

EVELYN SOFIA ALVARADO ESPARZA

Director del Proyecto:

MSc.MARCELO RUSSO

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

QUITO, 08 DE MARZO DE 2020

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo **EVELYN SOFÍA ALVARADO ESPARZA**, con cédula de identidad #100248351-7, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a 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.



EVELYN SOFIA ALVARADO ESPARZA
C.I. 100248351-7

DECLARATORIA

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

“EVALUACIÓN DE ESTRÉS Y SINTOMATOLOGÍAS ASOCIADAS ANTE LA PANDEMIA DE LA COVID-19 EN LOS TRABAJADORES DE FERRETERÍAS BOSNA DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA 2020”.

Realizado por:

EVELYN SOFÍA ALVARADO ESPARZA

como Requisito para la Obtención del Título de:

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ha sido dirigido por el profesor

MSc.MARCELO RUSSO

quien considera que constituye un trabajo original de su autor.



.....
MSc.MARCELO RUSSO

Director

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

LOS PROFESORES INFORMANTES

Despues de revisar el trabajo prsentado. Lo ha calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador.

Los Profesores Informantes:



MSc. CLAUDIA VARELA
Lector 1



MSc. ALFONSINA RODRÍGUEZ
Lector 2

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero a Dios por ser el pilar fundamental en mi vida y supo guiarme por un buen camino, a mis padres por haber forjado en mi valores, por sus consejos su apoyo incondicional y su paciencia todo lo que soy es gracias a ellos, a mi esposo que siempre ha estado junto a mi para seguir cumpliendo con mis anhelos, apoyandome siempre en mis deseos de superación y a mi bello hijo Stefano mi motivación mas grande para concluir con éxito este proyecto de tesis

Evelyn Sofia Alvarado Esparza

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a Dios que me ha permitido culminar algo importante en mi vida profesional, a mi esposo que en todo momento a estado junto a mi brindandome su apoyo incondicional eres un ejemplo a seguir porque sin tu apoyo no hubiera logrado a desarrollar con éxito mi proyecto de tesis.

Muchas gracias mi amor

Evelyn Sofia Alvarado Esparza

ÍNDICE

Tabla de contenido

<i>ÍNDICE</i>	8
<i>RESUMEN</i>	11
<i>ABSTRACT</i>	12
<i>CAPÍTULO I</i>	13
<i>INTRODUCCIÓN</i>	13
<i>1.1 El problema de Investigación</i>	14
1.1.1.1 Diagnóstico.....	14
1.1.1.2 Pronóstico.....	16
1.1.1.3 Control del pronóstico.....	16
1.1.2 Objetivo General.....	17
1.1.3 Objetivos Específicos.....	17
1.1.4 Justificación.....	17
<i>1.2 Marco Teórico</i>	19
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema	19
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.....	26
1.2.2.1 Estrés	26
1.2.2.2 Factores de Riesgo que producen el Estrés	26
1.2.2.3 Tipos de estrés.....	28
1.2.2.4 Elementos que influyen en la aparición del estrés laboral	28
1.2.2.4 Efectos que tiene el estrés sobre los trabajadores.....	29
1.2.3 Hipótesis	31
1.2.4 Identificación y caracterización de variables	31
<i>CAPÍTULO II</i>	31
<i>MÉTODO</i>	31
<i>2.1 Nivel de Estudio</i>	31
<i>2.2 Modalidad de investigación</i>	32

2.3 Método	32
2.4 Población y muestra	32
2.4.1 Población	32
2.4.2 Muestra	33
2.4.3 Sujetos de Estudio	33
2.5 Selección de instrumentos de investigación.....	33
2.5.1 Encuesta sociodemográfica y laboral	34
2.5.2 Cuestionario de estrés laboral de la OIT - OMS	34
2.5.3 Escala sintomática de estrés SEPPO-ARO.....	35
CAPÍTULO III	36
RESULTADOS	36
3.1 Presentación y análisis de resultados	36
3.1.1 Resultados de encuesta de datos sociodemográficos.....	37
1. Área Laboral perteneciente:	37
2. Cargo en la empresa:.....	37
3. Género:	38
4. Edad:	39
5. Estado Civil:.....	39
6. Nivel de estudios:	40
7. Actividades en tiempo libre :	41
8. Antigüedad en la empresa :	41
9. Antigüedad cargo actual :	42
10. Realización de alguna actividad física:	43
11. Consumo de bebidas alcohólicas:	43
11. Fumadores	44
12. Diagnóstico de SARS2/COVID19	44
11. Percepción de riesgo de contagio frente al SARS2/COVID19.....	45
11. Afectación de ingresos económicos	45
11. Carga de trabajo en la reactivación	46
3.1.2 Resultados de encuesta de la OIT-OMS.....	47
3.1.3 Resultados según la Escala Sintomática de Estrés SEPPO-ARO.....	50
3.2 Aplicación práctica.....	54

<i>3.2.1 Plan integral</i>	55
<i>CAPÍTULO IV</i>	60
<i>DISCUSIÓN</i>	60
<i>4.1 Conclusiones</i>	60
<i>4.2 Recomendaciones</i>	62
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	64
<i>ANEXOS</i>	66
<i>Anexo 2</i>	69
<i>Anexo 3</i>	72

RESUMEN

El presente trabajo de titulación fue desarrollado en la empresa Sociedad Civil y Comercial Bosna de la ciudad de Otavalo en los meses de noviembre y diciembre de 2020, el objetivo importante planteado fue la evaluación del estrés de manera integral ocasionado ante la Pandemia del SARS2/COVID19 así como las sintomatologías asociadas con este mal en los trabajadores, tanto operativos como administrativos. Para obtener resultados se aplicó como herramienta principal el cuestionario de la OIT-OMS y de SEPO ARO, las que describen variables que se interrelacionan entre si, con la finalidad de corregir las posibles causas ocasionadas y que son desencadenantes para el estrés laboral.

Actualmente las empresas se encuentran cumpliendo planes de reactivación económica; sin embargo el cuidado de la salud mental y física de los trabajadores no se ha tomado en cuenta, por lo cual la presente investigación podrá ser un punto de partida para las otras actividades del sector económico en nuestro país.

Debido a la pandemia actual que se encuentra atravesando el mundo entero, todo el trabajo se desarrolló por medio de la tecnología, mediante herramientas que ayudan a optimizar el tiempo, “GOOGLE FORMS” es una herramienta muy precisa la cual recaba datos y arroja resultados para ser utilizados como mecanismo de prevención y corrección.

Palabras claves: Sintomatología, Estrés, Teletrabajo, SARS/COVID-19

ABSTRACT

This degree work was developed in the company Sociedad Civil y Comercial Bosna of the city of Otavalo in the months of November and December 2020, the important objective set was the evaluation of stress in a comprehensive manner caused by the SARS2 / COVID19 Pandemic as well as the symptoms associated with this disease in both operational and administrative workers. To obtain results, the OIT-OMS and SEPPPO ARO questionnaires were applied as the main tool, which describe variables that are interrelated, in order to correct the possible causes caused and that are triggers for work stress.

Currently the companies are complying with economic reactivation plans, however the care of the mental and physical health of the workers has not been taken into account, so this research could be a starting point for the other activities of the economic sector In our country.

Due to the current pandemic that we are going through the whole world, all the work was developed through technology, using tools that help to optimize time "GOOGLE FORMS" a very precise tool which collects data and yields results to be used as a prevention and correction mechanism.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

Esta investigación de titulación se ejecutó en una empresa privada que tiene como actividad principal la venta de ferretería liviana y pesada, está ubicada en la ciudad de Otavalo Provincia de Imbabura. Sociedad Civil y Comercial Bosna es una empresa familiar que tiene 22 años de experiencia, tiempo que ha ido posicionándose como una empresa referente e insigne a nivel local y provincial. La empresa inicia como una pequeña ferretería, fundada por el Sr. Shtefko Kraljevic Pinto que propone un modelo de negocio que para la época fue algo innovador, unificando en un solo negocio todo el material de construcción utilizados hasta la actualidad.

Actualmente Sociedad Civil y Comercial Bosna tiene cuatro sucursales, tres ubicadas dentro del cantón Otavalo, y dos ubicadas respectivamente en Ibarra y Cayambe, compuesta con un total de 44 trabajadores 12 administrativos y 32 trabajadores operativos, los que componen un total de catorce puestos de trabajo de acuerdo al levantamiento realizado y el que consta en la Matriz de Riesgos de la empresa.

El estrés y las sintomatologías asociadas con esta problemática han aumentado a nivel mundial; de acuerdo a la Organización Mundial del Trabajo el estrés es considerado un riesgo laboral.; riesgo que tiene como consecuencia problemas de salud físicos y psicológicos en el

trabajador. En la actualidad la empresa Sociedad Civil y Comercial Bosna tiene un mayor número de trabajadores en su matriz principal, en la ciudad de Otavalo. La que tiene una cantidad de 25 trabajadores los cuales serán el objeto de estudio, la presente evaluación basada en los métodos de la OIT-OMS y de SEPPO AR busca evaluar y controlar los niveles de estrés presentados en los trabajadores administrativos y operativos.

Inicialmente, se presenta esta propuesta debido a los trastornos de salud y el nivel de ausentismo que presentaron los trabajadores en los meses previos a la Pandemia del SARS2/COVID19. Asimismo, se percibe una disminución de la capacidad de respuesta y calidad de atención ante los clientes de Sociedad Civil y Comercial Bosna. La finalidad es proponer correctivos y sugerencias para lograr un mejor ambiente de trabajo y las medidas de prevención que se deban tomar en cuenta y aplicarlas correctamente y replicarlas a todas sus sucursales.

1.1 El problema de Investigación

1.1.1.1 Diagnóstico

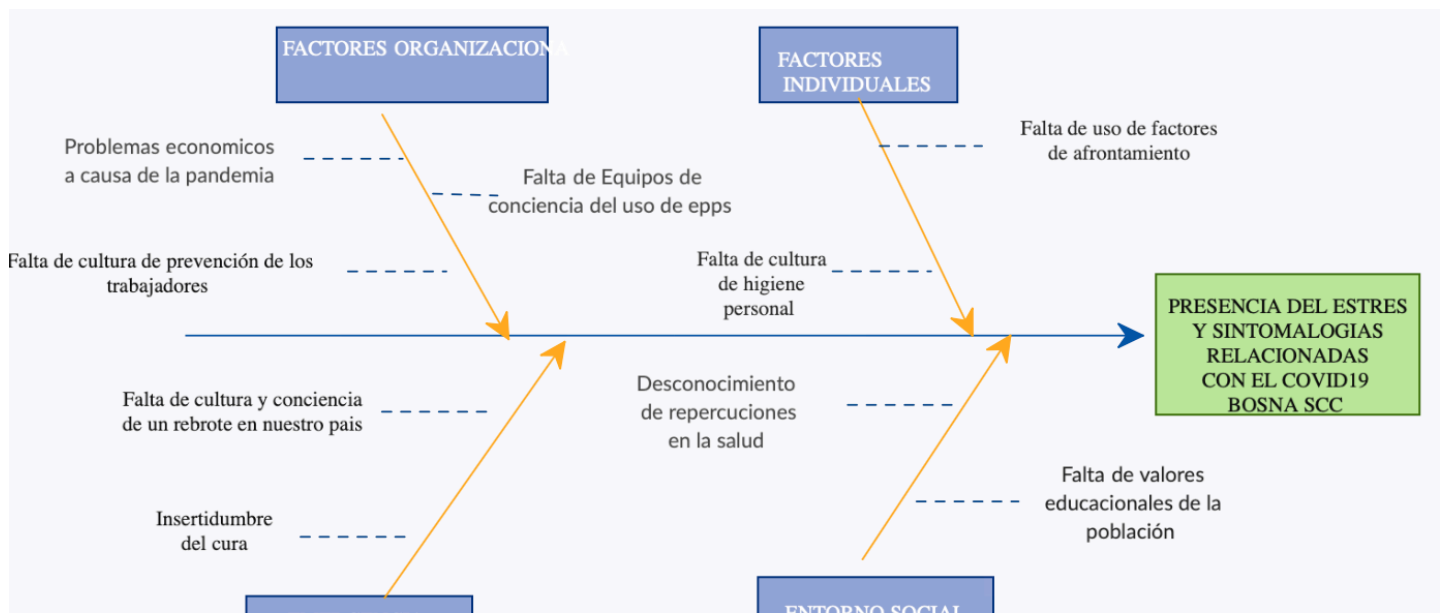
Con fecha 12 de febrero del año 2020 la Ministra de Salud Dra. Catalina Andramuño, confirma el primer caso de CORONAVIRUS – “COVID-19” en nuestro país Ecuador.

Con fecha 16 de marzo 2020, se emite el Decreto N° 1017 donde el Presidente Lenin Moreno declaró el estado de excepción en el Ecuador por la emergencia sanitaria con la finalidad de contener la propagación del COVID-19 en el país.

En la actualidad las empresas, instituciones y organizaciones se encuentran en el plan de reactivación económica; sin embargo, la pandemia ni el confinamiento ha concluido. Por esta razón, se evidencia que dentro de los niveles de estrés de las personas existen varios factores que se correlacionan, los que son perjudiciales para los trabajadores desde el aspecto personal y laboral. Dentro de la investigación realizada se consultó al Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, el cual menciona que los trabajadores presentaron síntomas de cansancio, fatiga, irritabilidad y dolores de cabeza durante la reactivación laboral. Además, hay que incluir otra elemento como es la nueva modalidad de teletrabajo que hoy en día es un punto crítico debido a que el trabajador no siempre establece espacios adecuados para su tiempo trabajo y sus responsabilidades en el hogar, ocasionando doble presencia laboral. En otros casos no se distinguen espacios adecuados para el descanso o actividades de esparcimiento.

La falta de comunicación entre áreas de trabajo ocasiona mayor carga laboral y un aumento de actividades para los trabajadores en general; esto sumado al temor de contraer el virus y su afectación a los familiares causa mayor nivel de estrés y sintomatología en los colaboradores. Por tal virtud, la necesidad de la presente investigación es la identificación de la causabilidad y sintomatologías asociadas con el estrés post pandemia.

Gráfico 1. Causa efecto de problemas



Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

1.1.1.2 Pronóstico

El estrés laboral no solo afecta al desempeño de los trabajadores; también, se ha demostrado en varios estudios que es el causante de la falta de productividad, mal ambiente de trabajo, rotación excesiva del personal, falta de compromiso de los trabajadores; factores que se desencadenan si no existe una aplicación de metodologías que intervengan en la psicología del trabajador. Según Cox (1978) existen cinco pasos y desencadenantes para el estrés: demandas y recursos; desequilibrio entre demandas y recursos; experiencia emocional de estrés y respuestas fisiológicas, cognitivas y comportamentales; anticipación de los resultados del afrontamiento; y, fase de feedback.

1.1.1.3 Control del pronóstico

La presente investigación busca intervenir al 100% del personal mediante las metodologías aplicadas ;de acuerdo al levantamiento de información a la persona responsable de Talento Humano por lo menos el 60% del personal a presentado sintomatologías asociadas con el estrés, el 40% restante se asocia a la falta de comunicación y confianza con los jefes superiores por lo cual se determina que el 70% tiene problemas relacionados con el estrés laboral en medio de la reactivación laboral. El grado de malestar se determinará dependiendo de cómo el individuo percibe las demanadas y también si son valoradas de forma que superen las habilidades de afrontamiento (Cassareto, Chu, Oblitas y Valdez, 2003, P.368).

1.1.2 Objetivo General

Evaluar los niveles de estrés y sintomatologías de los trabajadores de Sociedad Civil y Comercial Bosna de la ciudad de Otavalo asociadas a través del cuestionario de la OIT-OMS y de SEppo ARO, con la finalidad de establecer estrategias para su afrontamiento.

1.1.3 Objetivos Específicos

1. Determinar el perfil sociodemográfico y laboral del personal a través de la aplicación de una encuesta que permita obtener datos relevantes del recurso humano y sus condiciones de trabajo, para una aplicación a corto y mediano plazo.
2. Identificar los factores de estrés a través de la aplicación del Cuestionario de la OIT-OMS a fin de establecer medidas de prevención a la salud integral de los trabajadores.
3. Identificar sintomatologías asociadas al estrés a través de la aplicación de la escala sintomática de SEppo ARO, a fin de tomar acciones inmediatas en las actividades laborales de los trabajadores.
4. Proponer un plan preventivo de seguridad y salud ocupacional ante los resultados obtenidos para garantizar el bienestar físico y emocional de los trabajadores

1.1.4 Justificación

El presente proyecto surge de la necesidad de identificar las variables causadas por la pandemia del SARS2/COVID19 relacionadas con los trabajadores en este caso se abordará la problemática con el personal operativo y administrativo de la empresa Bosna S.C.C de la

ciudad de Otavalo en un total de 25 trabajadores administrativos y operativos; identificando las afectaciones de salud mental y físicas en dicho grupo de trabajadores, el resultado conlleva a corregir y mejorar las condiciones de trabajo. El estrés puede variar un ambiente de trabajo logrando ciertas conductas que no son normales en los trabajadores, sin embargo estas conductas dependen de las demandas y el nivel de afrontamiento de los trabajadores para lo cual incide de manera negativa en la productividad de la empresa.

Generalmente se ha realizado estudios para la identificación del estrés en ciertas actividades laborales, pero dentro de una ferretería donde existe un cliente interno (trabajadores) y cliente externo (compradores, proveedores); según la investigación realizada no se ha efectuado ninguna evaluación que determine el nivel de estrés en los trabajadores. Dentro de la empresa existe un puesto de trabajo que no está definido en su totalidad como lo es “Talento Humano” en el cual se realiza ciertas funciones objetivas en referencia a manejo de nómina u otros procesos lo cual no tiene una estructura sólida de manejo del Recurso Humano; sin embargo la necesidad y la preocupación por parte de Gerencia General a permitido que se implemente este importante proyecto de investigación y ejecución a corto , mediano y largo plazo de acuerdo a las recomendaciones y conclusiones establecidas.

Se puede considerar que el estrés causa que el individuo presente dificultad de concentración, sueño, apetito, dolor muscular, dolor de cabeza, depresión, agresión, consumo excesivo de bebidas y drogadicción (Llaneza,2009,p.471). La importancia de cuidar y proteger a los trabajadores hoy en día se ha convertido en un punto importante dentro de las organizaciones públicas y privadas; sin embargo, no se han realizado hasta la fecha actual

estudios que aborden las demandas psicológicas de los trabajadores durante la Pandemia actual que estamos pasando a nivel mundial con respecto al SARS2 SARS2/COVID19.

Nuestro país tiene una amplia normativa sobre Seguridad y Salud del Trabajador, iniciando por nuestra Constitución de la República del Ecuador (2008) menciona, 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 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”.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

La enfermedad del SARS2/COVID19 se propagó a nivel mundial desde diciembre del año 2019 en todos los países alrededor del mundo incluyendo a Ecuador. La severidad de los problemas e impactos que ha traído esta enfermedad a causado un déficit económico social y psicológico para la humanidad. En nuestro país Ecuador, la Ministra de Salud Dra. Catalina Andramuño, desde el 29 de febrero del 2020, confirma el primer caso de CORONA VIRUS SARS2/COVID19. Posteriormente, con fecha 16 de marzo de 2020, se emite el decreto

Número 1017, donde el presidente Lenin Moreno declara el estado de excepción en nuestro país por emergencia sanitaria.

El estrés laboral actualmente es un tema estudiado; sin embargo, existen empresas que no toman las medidas de prevención adecuadas ante esta problemática, es por ello que este estudio de investigación pretende analizar y describir los factores que desencadenan el estrés y las sintomatologías asociadas con la Pandemia del SARS2 SARS2/COVID19 en el aspecto laboral y personal del/trabajador.

La globalización ha permitido introducir nuevas tecnologías en las empresas; así como, actividades laborales, procesos, tareas, introducción a nuevos mercados, permitiendo que exista un cambio demográfico y de comportamiento dentro de nuestras empresas, pero esto no va encaminado a solo el estudio del individuo sino al contrario el estudio del liderazgo y de la organización en su totalidad. Según (Peiro y Salvador, 1993) Las conductas del líder también juegan un papel modulador en muchas relaciones entre los estresores y la tensión (strain) y falta de bienestar de los empleados. De hecho, las conductas positivas de los líderes, a menudo, tienen un efecto amortiguador sobre estas relaciones.

Los estudios de comportamientos de los trabajadores se han realizado desde hace mucho tiempo, por ejemplo: en nuestro país en un estudio realizado sobre los “Factores organizacionales que generan estrés laboral en el personal operativo de un Hotel de la Ciudad de Quito” (Proaño , 2012), se determina que por lo menos el 40% del personal tiene estrés laboral, suponiendo que esta cifra se convirtiera en falta de productividad de esta empresa

hotelera, se determinaría que existe una baja de productividad y que la empresa tan solo tiene una capacidad del 60% de eficiencia.

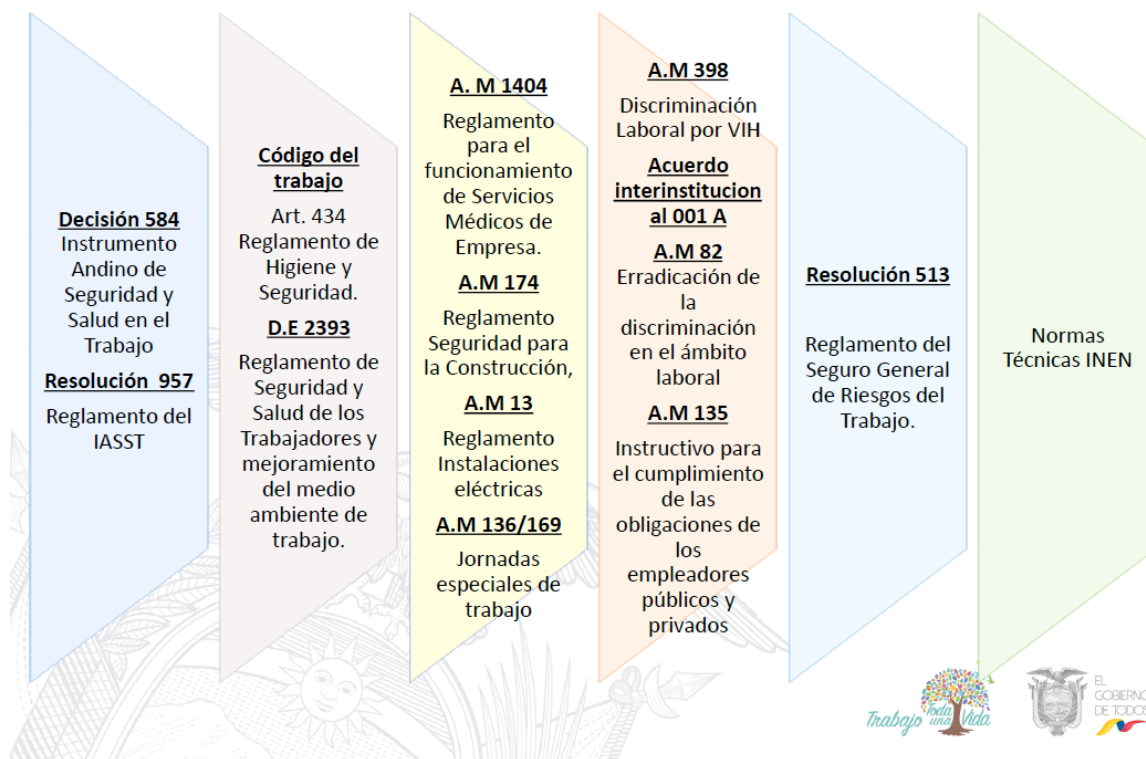
Sobre este estudio se considera según el texto de (Seyle,1956) que existe un total de tres factores desencadenantes para que una persona sufra de estrés; el primer factor habla sobre la sobrecarga de tareas, funciones limitaciones de tiempos, y funciones de los trabajadores; el segundo factor describe la competitividad, la supervisión, la poca posibilidad de asenso laboral, y la inseguridad en el puesto de trabajo; y como punto final el tercer factor la falta de preparación profesional, la frustración y la angustia en el puesto de trabajo. El último factor hace referencia al factor individual del trabajador, en el cual mediante la situación actual que estamos atravesando existe angustia y ansiedad del contagio del SARS2/COVID19, desde el aspecto personal como lo emocional; según (Huerta,CNN,2020), varios investigadores de la Escuela Bloomberg de Salud Pública y del Departamento de Ciencias políticas de la Universidad Johns Hopkins realizaron un estudio publicado en la Revista de la Asociación Médica Estadounidense del 3 de junio de 2020. Allí comparan la frecuencia de síntomas como estrés, ansiedad y soledad durante estos meses de pandemia con la misma época del año 2018, esta encuesta arrojó que existe una prevalencia relacionados con la angustia psicológica entre adultos estadounidenses fue mayor durante la pandemia de covid-19 que en el año 2018. Otro dato interesante que arroja el estudio de esta revista es que los investigadores encontraron que la prevalencia más baja de angustia psicológica grave durante la pandemia se observó en adultos mayores de 55 años, quiere decir que los menores de 55 años tiene mas prevalencia a sufrir este tipo de transtornos psicológicos.

Otro estudio importante que se realizó según (Ozamiz, 2020) mediante la Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS-21) el cual se realizó en 194 ciudades de China mediante una encuesta en línea que buscaba medir los niveles de impactos psicológicos como, ansiedad, depresión y estrés en la etapa inicial del brote de COVID-19. El 16,5% de los participantes mostró síntomas depresivos de moderados a graves; el 28,8% síntomas de ansiedad de moderados a graves; y el 8,1% informó de niveles de estrés de moderados a graves. Demostrando mediante este estudio realizado que el mal estado de salud de las personas se asociaba con los niveles de estrés, ansiedad y depresión a causa de la Pandemia. En este texto se señala que tras el confinamiento las personas acarrearán problemas mas graves sobre estrés, ansiedad y depresión.

En consecuencia se puede analizar que existe un gran número de personas que sufren de estos desórdenes y que desafortunadamente se interrelaciona con la actividad laboral, debido a que una persona no puede tener un comportamiento u otro dentro del aspecto personal o laboral; dentro de la población influye los niveles de afrontamiento que tenga el individuo, pues existe dos grupos de personas; un grupo el que ha aceptado esta situación difícil y ha afrontado sin embargo tiene un nivel de estrés perceptible; y el otro grupo de personas que no ha afrontado positivamente esta situación y que presenta de seguro síntomas de ansiedad, depresión, soledad y estrés. Y a esto hay que sumarle las actividades y funciones que se han visto sumadas después del confinamiento; en muchas empresas debido al recorte del personal ha sido significativo el aumento de funciones y responsabilidades a diferentes trabajadores, por lo cual se entiende el crecimiento de los niveles de estrés presentando en los trabajadores.

Actualmente en cumplimiento de prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades laborales dentro de las empresas públicas y privadas en nuestro país, existen normas, reglamentos y acuerdos con la finalidad de proteger la salud laboral, y ante esta reactivación económica que se encuentra atravesando nuestro país son de gran importancia para el desarrollo y el cuidado del trabajador.

Gráfico 2. Resumen de Normativa Legal Ecuador



Elaboración: Ministerio del Trabajo República del Ecuador.

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 (...); “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”; 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) menciona, 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” ; 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) menciona, 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 (...); 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) menciona, 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) menciona en el Art. 5 numeral 2 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) menciona, 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.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

1.2.2.1 Estrés

De acuerdo con la OIT “Organización Mundial de la Salud” el estrés es definido como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción; Pérez, Matteson e Ivancavich consideran al estrés como la “respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas en las emergencias” Por otro lado, Lazarus y Folkman apuntan que el estrés constituye una relación particular entre el individuo y el medio que es evaluado por este, como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su equilibrio psicofísico. Este tipo de desorden logra en el individuo problemas de salud leves o graves, como consecuencia se desencadena la ansiedad, la inseguridad, el síndrome de Bornout (persona quemada), y otras alteraciones asociadas a esta problemática.

1.2.2.2 Factores de Riesgo que producen el Estrés

Anteriormente se describió que existen tres factores en los cuales existen diferentes causantes, y se puede seguir enumerando ya que la naturaleza del ser humano sobrepasa las conductas y afrontamientos que se pueden describir, en la actualidad la palabra estrés es utilizada en el contexto diario de las personas tanto en el aspecto laboral y personal “yo estoy estresado” es algo que escuchamos con frecuencia dentro de nuestros grupos de amigos o de

trabajo; es por esa razón que al estrés lo categorizaríamos no solo como algo asociado al tema laboral sino tiene mucho que ver el aspecto personal, desde el ser individual ante su respuesta a una sociedad o un aspecto colectivo, por tal virtud los aspectos psicosociales de un individuo se lo estudia desde el desarrollo personal a los aspectos interpersonales en el trabajo.

Según (Tello,2015) los factores psicosociales se los asocia con todos los aspectos del puesto de trabajo, funciones encomendadas al trabajador, clima y cultura organizacional donde se desarrolla el trabajador, carácter perceptivo, etc. Todo esto representa el conjunto de experiencias que tiene el trabajador en su puesto de trabajo, pero el carácter individual como las expectativas económicas y el desarrollo personal tiene un gran peso en el manejo de estos factores que desencadenan el estrés.

Gráfico 3. RANKING DE ESTRÉS POR SECTORES PORCENTAJE DE TRABAJADORES AFECTADOS POR NIVELES DE ESTRÉS GRAVE

RANKING DE ESTRÉS POR SECTORES PORCENTAJE DE TRABAJADORES AFECTADOS POR NIVELES DE ESTRÉS GRAVE	
SECTOR	PREVALENCIA DEL ESTRÉS
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	39%
BANCA Y SEGUROS	38,10%
COMERCIO	35,20%
SERVICIOS EMPRESARIALES	32,80%
TRANSPORTE	Y 31,20%
TELECOMUNICACIONES	

SANIDAD	30,10%
---------	--------

Elaboración: Piñuel, 2008, p.46

1.2.2.3 Tipos de estrés

Como se ha estudiado en la presente investigación al estrés se lo asocia con un factor negativo para el individuo, pero de acuerdo con los estudios realizados tenemos un factor positivo dentro de esto, según Leif y Simmons, se lo cataloga como eustrés o estrés positivo, respuesta positiva que percibe el individuo ante una demanda o aspecto, pues depende de la persona percibir una tarea o una determinada situación como algo positivo o negativo. El individuo de acuerdo a su nivel de afrontamiento, lo ve como un reto, oportunidad o como una barrera. Entonces dependería del individuo ver su nivel de percepción para tener un eustrés o distrés (estrés positivo o estrés negativo).

1.2.2.4 Elementos que influyen en la aparición del estrés laboral

La relación que existe entre el manejo del nivel organizacional y el manejo del liderazgo tiene una similitud, ya que el trabajador está en el ambiente laboral percibe los aspectos importantes de sentirse valorado, se puede mencionar que valorar al trabajador en todo nivel desde la capacitación constante, preocupación por el aspecto personal, áreas seguras, hacen que el trabajador se comprometa aun mas con sus funciones establecidas y en su trabajo. Por lo contrario según nos menciona (Leka, Griffiths y Cox, 2004, p.9). si no existe esta preocupación por el trabajador hay un aumento de absentismo, menor dedicación al trabajo, deterioro en la productividad, aumento de prácticas laborales poco seguras, aumento de

quejas de usuarios y clientes, aumento de problemas legales y deterioro de la imagen exterior de la institución.

Gráfico 4. Estresores nivel individual



Elaboración: Peiro, 2008, p.75

1.2.2.4 Efectos que tiene el estrés sobre los trabajadores

De acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo existen cuatro tipos de síntomas asociados con el estrés los cuales son:

Manifestaciones emocionales en las cuales se encuentran la ansiedad, problemas de sueño, depresión, desgaste psicológico y físico; Manifestaciones cognitivas entre las que se encuentra la dificultad de concentración, falta de toma de decisiones, memorizar, etc; las Manifestaciones conductuales entre las que se encuentran el uso de drogas y alcohol y una conducta autodestructiva; y como manifestación final la fisiológica que va mas encaminada

al tipo de manifestaciones de salud física entre las que se encuentran los problemas y dolores de espalda, dolores de estómago, problemas cardiológicos, etc.

Estas manifestaciones sin duda alguna son las manifestaciones y sintomatologías más comunes de una persona al tener estrés. Estas patologías pueden iniciar levemente o gravemente de acuerdo el estímulo de la persona. Estos estímulos estresores afectan al sistema nervioso central iniciando en un nivel de carácter normal hasta terminar en un estado de agotamiento de la persona. Según el INSST este proceso de estrés inicia con una fase de alarma, adaptación y finalmente en el agotamiento.

Gráfico 5. Consecuencias biológicas del estrés

AFECCIÓN	TENSIÓN (FASE INICIAL)	ESTRÉS
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas
Humor	Concentración mental	Ansiedad, pérdida del sentido del humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, tics
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma, taquipnea
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuria
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez, dismenorrea
Piel	Menor humedad	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fatiga fácil
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Hipertensión, dolor precordial

Elaboración: NTP 355:Fisiología del estrés

En esta tabla se puede observar todas las consecuencias biológicas que puede ocasionar el estrés en la persona; sin embargo, en el mismo estudio como técnicas preventivas de

afrontamiento de acuerdo a investigaciones realizadas se puede internevir a todas estas afectaciones con la prevención, mediante técnicas y ejercicios físicos que disminuyen totalmente las afectaciones que crean la ansiedad y la aparición de estos dolores, se contrarresta mediante técnicas de relajación, de respiración, meditación y relajación mental.

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

Dentro de la investigación realizada en BOSNA S.C.C. de la ciudad de Otavalo se toma como punto importante el estudio transversal debido a que el tiempo de ejecución del proyecto se realizó desde la reactivación económica el mes de julio hasta el mes de diciembre comprendido en 6 meses de trabajo tiempo suficiente para recolectar datos, encuestas, y un plan de acción con recomendaciones y conclusiones que podrán ser implementados por la empresa a corto y largo plazo; y como tipo de estudio trasversal el descriptivo debido a que es una población de 25 trabajadores los cuales son personal administrativo y operativo respectivamente.

2.2 Modalidad de investigación

La investigación conlleva a implementar y recabar información desde la fuente por lo cual el modo de investigación será en campo, debido a que los datos serán obtenidos en oficinas de BOSNA S.C.C. y la evaluación a los trabajadores será de mucho apoyo para la ejecución de este proyecto; adicional el tipo de investigación documental debido al uso de información importante como datos bibliográficos, libros, papers e investigaciones científicas relacionadas con el tema.

2.3 Método

Dentro del estudio se busca evaluar y recabar información de cómo se encuentran los trabajadores desde el aspecto psicológico y sintomatologías que se asocian con los niveles de estrés, por lo cual el método inductivo ayudará a llegar a una conclusión general en la presente investigación, y por otra parte el método deductivo ayudará a obtener conclusiones específicas en este estudio, como resultado un plan de acción para la mejora de las condiciones de seguridad y salud dentro de la empresa BOSNA S.C.C.

2.4 Población y muestra

2.4.1 Población

La presente investigación se realizó con un total de 25 trabajadores: 12 administrativos y 13 operativos de una empresa que tiene como actividad principal la venta de ferretería pesada y liviana BOSNA S.C.C en la Ciudad de Otavalo, Provincia de Imbabura.

2.4.2 Muestra

No existe una muestra ya que la presente investigación involucra a todo el personal de BOSNA S.C.C. de la Ciudad de Otavalo.

2.4.3 Sujetos de Estudio

Criterios de Inclusión

La empresa BOSNA S.C.C. tiene dentro de su política empresarial la inclusión de todo el personal sean estos administrativos u operativos, de la misma manera de acuerdo a su número de trabajadores tiene como cumplimiento 01 trabajadores con capacidades especiales: por lo que todos los trabajadores forman parte de este estudio.

Criterios de Exclusión

No se excluirá a ningún trabajador debido a que la política de la empresa es la inclusión de todos.

2.5 Selección de instrumentos de investigación

De acuerdo a los procedimientos y protocolos de Bioseguridad de la empresa BOSNA S.C.C. se evita el uso de papeles físicos por lo cual como técnica de muestreo se realizará mediante la herramienta tecnológica “GOOGLE FORMS” tres encuestas que permitirán realizar un diagnóstico importante sobre el estrés y las sintomatologías asociadas con el SARS2/COVID19.

2.5.1 Encuesta sociodemográfica y laboral

Inicialmente como punto importante de la investigación, se levantará la información general de los trabajadores entre las que se encuentran: el estado civil, edad, años de trabajo en la empresa, número de convivientes, área de trabajo, puesto de trabajo, etc. Logrando así una mejor manera de organización en la planificación, correctivos y plan de acción y prevención ante los síntomas asociados con el estrés PostPandemia.

2.5.2 Cuestionario de estrés laboral de la OIT - OMS

El cuestionario de la OIT-OMS es un instrumento que permite evaluar y medir el nivel de estrés laboral presente en las áreas de trabajo, basado en el modelo de Ivancevich y Matteson (1989) que permite valorar los estresores con veinte y cinco (25) ítems enfocándose en los aspectos más importantes que son: el clima organizacional, la estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo.

En esta herramienta se mide con la escala de liker en una cantidad de siete factores.

Tabla 1. Factores estrés laboral

Factor	Ítems
Respaldo del grupo	8 - 19 - 23
Falta de cohesión	7 - 9 - 18 - 21
Influencia del liderazgo	5 - 6 - 13 - 17
Gestión de Recursos Humanos o territorio organizacional	3 - 15 - 22
Tecnología	4 - 14 - 25
Cultura o estructura Organizacional	2 - 12 - 16 - 24

Clima Organizacional	1 - 10 - 11 - 20
----------------------	------------------

Elaboración: Evelyn Alvarado E.

La suma de todos los factores se interpretarán como los niveles de estrés asociados y experimentados por el trabajador de acuerdo a la siguiente escala:

Tabla 2. Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT OMS

Nivel de Estrés	Sumatoria
Bajo nivel de estrés	< 90
Nivel intermedio	91 – 117
Estrés	118 – 153
Alto nivel de estrés	> 154

Elaboración: Evelyn Alvarado E.

2.5.3 Escala sintomática de estrés SEPPO-ARO

El cuestionario de estrés de SEPPO ARO es una herramienta que determina dieciocho items asociados con las alteraciones psicosomáticas del trabajador, inicialmente este movimiento social en 1980 promocionaba temas sobre planificación familiar y salud laboral. A posterior se definió este cuestionario para evaluar síntomas mas frecuentes a causa de factores estresores como la pérdida de apetito, dolores de cabeza, temblor o sudoración en las manos y otros que se encuentran dentro de la escala SEPPO ARO. Los resultados se los interpreta de una manera cuantitativa sumando los puntos de cada ítem, por lo cual la herramienta representa cuatro posibilidades entre las que están:

Tabla 3. Calificación de síntomas asociados SEPPO ARO.

Respuestas sintomas	Resultado
Raramente nunca	0 puntos
Algunas veces	1 punto
Frecuentemente	2 puntos
Muy frecuentemente	3 puntos

Elaboración: Evelyn Alvarado E.

Finalmente, la suma e interpretación de la escala se la determina de la siguiente manera:

Tabla 4. Sumatoria de encuesta SEPO ARO.

Sumatoria	Sumatoria
0 – 8 puntos	Estrés normal
8 – 10 puntos	Tendencias al estrés
Mayor a 10 puntos	Afecciones de estrés

Elaboración: Evelyn Alvarado E.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

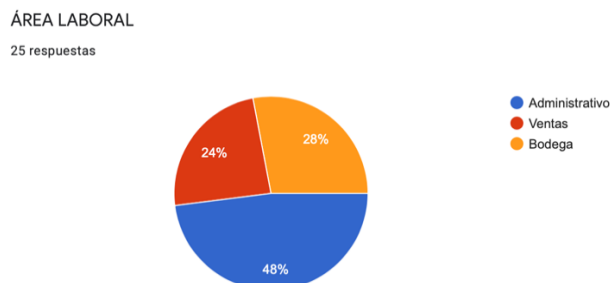
3.1 Presentación y análisis de resultados

En la presente investigación se recolectaron datos de 25 trabajadores entre administrativos y operativos los cuales mediante la primera encuesta SOCIODEMOGÁFICA se puede observar las preguntas habituales para realizar un levantamiento de información general entre las cuales se encuentran: área laboral perteneciente, cargo ocupado en la empresa, género del/la trabajador/a, edad, estado civil, nivel de estudio, actividad que realiza en el tiempo libre, antigüedad en la empresa, antigüedad en el cargo actual, realización de alguna actividad física, consumo de bebidas alcohólicas, tuvo algún diagnóstico de SARS2/COVID19, nivel de riesgo que percibe en su puesto de trabajo con respecto al SARS2/CODIV19, se vieron afectados los niveles económicos, nivel de aumento o disminución de actividades post pandemia.

3.1.1 Resultados de encuesta de datos sociodemográficos

1. Área Laboral perteneciente:

Gráfico 6. Área laboral



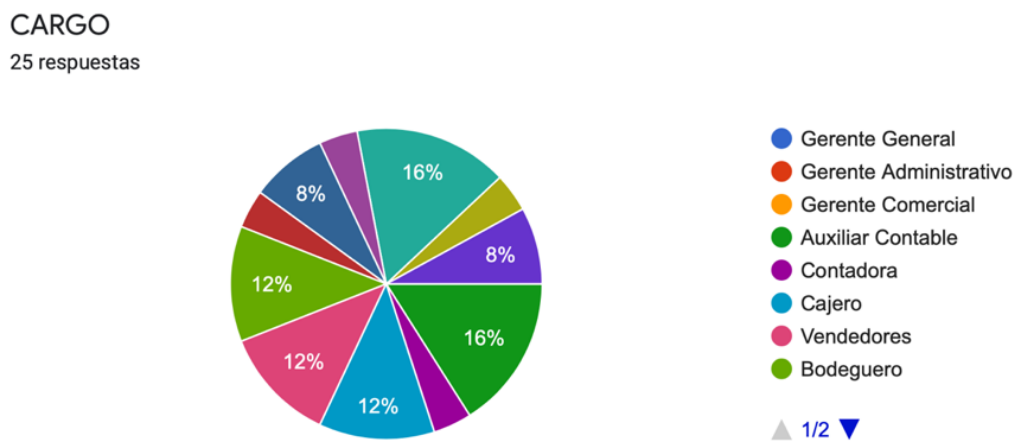
Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

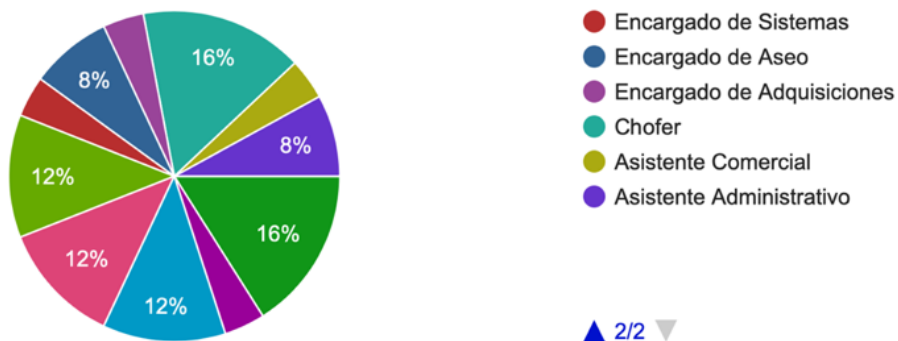
Interpretación: De todos los trabajadores encuestados podemos observar que el 48%(12 trabajadores) pertenece al personal administrativo, 24% (6 trabajadores) pertenece al personal de ventas y 28% (7 trabajadores) pertenece al personal de Bodega.

2. Cargo en la empresa:

Gráfico 7. Cargo



CARGO
25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

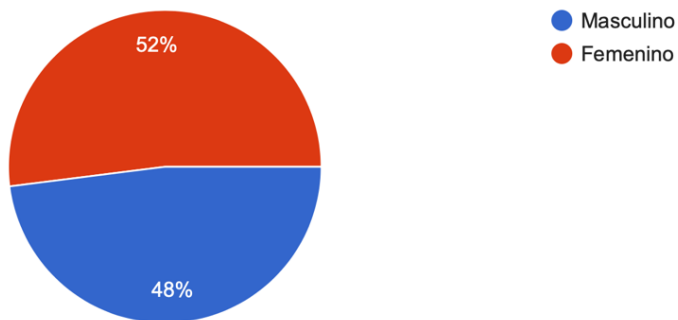
Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: De acuerdo a la encuesta sociodemográfica la empresa tiene un total de 14 Puestos de trabajo los cuales mas concentración se encuentra en el personal operativo.

3. Género:

Gráfico 8. Género

GENERO
25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

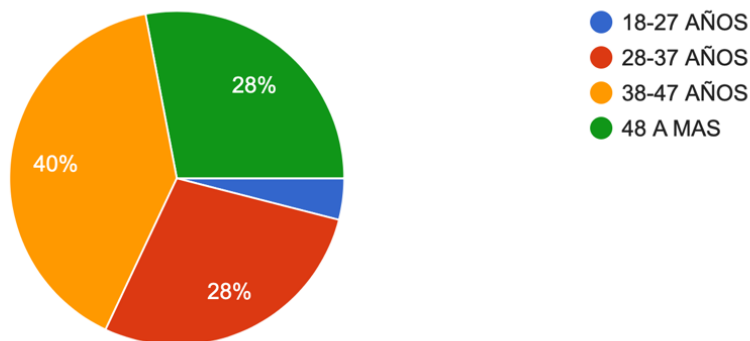
Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: Dentro de la empresa BOSNA S.C.C existe el 52% (13 trabajadoras) de personal femenino y el 48% (12 trabajadores) de personal masculino.

4. Edad:

Gráfico 9. Edad del trabajador/a

EDAD
25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

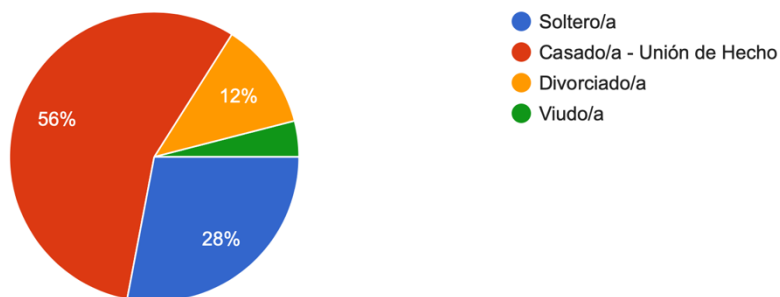
Interpretación: Dentro de la empresa BOSNA S.C.C existe una persona trabajadora que tiene una edad de 18-27 años, seguido del 28% (7 trabajadores/as) de la edad de 28-37 años de edad, el otro rango mayor a todos 40% (10 trabajadores/as) corresponde a la edad de 38-47 años de edad y finalmente se observa mediante el gráfico que el otro 28%(7 trabajadores/as) corresponde a una edad comprendida entre 48 a más años de edad.

5. Estado Civil:

Gráfico 10. Estado Civil del trabajador/a

ESTADO CIVIL

25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

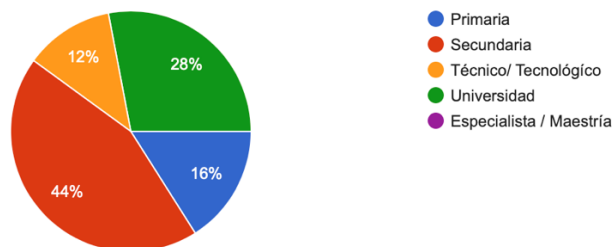
Interpretación: De acuerdo a la encuesta sociodemográfica existe una persona trabajadora que tiene un estado civil de viudo/a, seguido del 28% (7 trabajadores/as) que son solteros/as, el 12% (3 trabajadores/as) corresponde al estado civil divorciado/a y finalmente se puede observar mediante el gráfico el mayor índice se encuentra en el personal que es casado 56%(14 trabajadores/as).

6. Nivel de estudios:

Gráfico 11. Nivel de estudios del trabajador/a

NIVEL DE ESTUDIO

25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

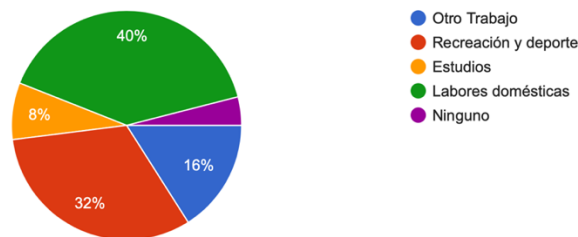
Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: De acuerdo a la encuesta sociodemográfica hay un 12% (3 trabajadores/as) que tienen el título de técnico o tecnológico, el 16% (4 trabajadores/as) corresponde a trabajadores que se encuentran con un nivel de estudio de primaria, , el 28% (7trabajadores/as) corresponde a trabajadores que se encuentran con un nivel de estudio Universidad, y el mayor rango y porcentaje que es el 25% (11 trabajadores/as) corresponde a trabajadores que tienen como nivel de estudio la secundaria.

7. Actividades en tiempo libre :

Gráfico 12. Actividades mas frecuentes en el tiempo libre

¿QUE ACTIVIDAD REALIZA EN SU TIEMPO LIBRE?
25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

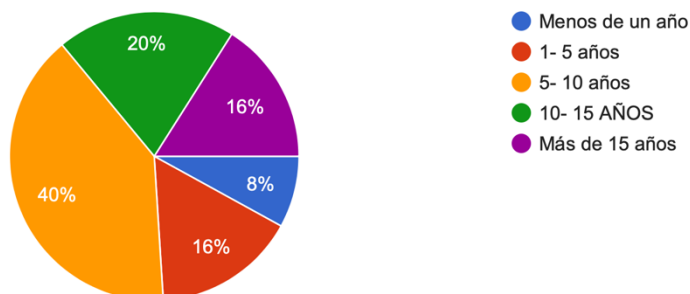
Interpretación: De acuerdo a la encuesta sociodemográfica todos los trabajadores realizan algún tipo de actividad después de sus actividades laborales se identifica que el 8% (2 trabajadores/as) que tienen como actividad principal los estudios, el 16% (4 trabajadores/as) corresponde a trabajadores que realizan otro trabajo, el 32% (8 trabajadores/as) corresponde a trabajadores realizan actividades físicas y deporte, y el mayor rango y porcentaje que es el 40% (10 trabajadores/as) corresponde a trabajadores que tienen como actividad principal las labores domésticas.

8. Antigüedad en la empresa :

Gráfico 13. Antigüedad en la empresa

¿ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA?

25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

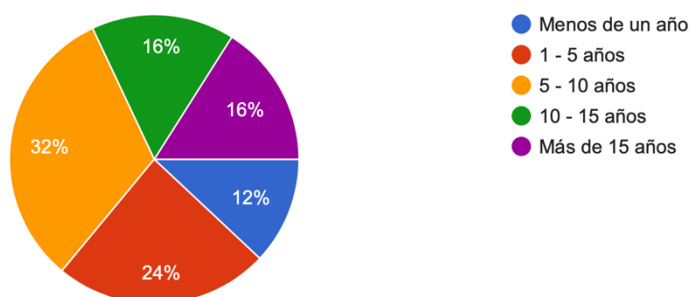
Interpretación: La antigüedad predominante según la encuesta demográfica es la de 5-10 años perteneciente al 40% (10 trabajadores), el menor porcentaje se encuentra en el personal nuevo menos de un año con el 8% (2 trabajadores).

9. Antigüedad cargo actual :

Gráfico 14. Antigüedad cargo actual

¿ANTIGÜEDAD CARGO ACTUAL?

25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

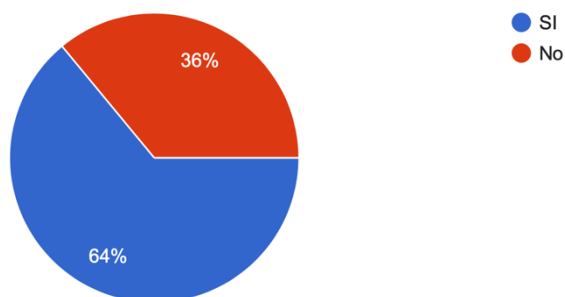
Interpretación: De acuerdo a la encuesta el porcentaje de mas antigüedad en los puestos de trabajo son de 5-10 años el cual pertenece al 32% del personal (8 trabajadores), y el mas bajo correspondiente al 12% menos de un año (3 trabajadores).

10. Realización de alguna actividad física:

Gráfico 15. Realización de actividad física

¿REALIZA ALGUNA ACTIVIDAD FÍSICA?

25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

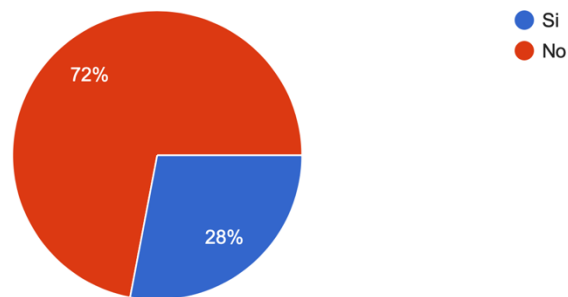
Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: De acuerdo a la encuesta sociodemográfica existe un 64% (16 trabajadores) que realiza actividades físicas y un 36% (9 trabajadores) no realiza actividad física.

11. Consumo de bebidas alcohólicas:

Gráfico 16. Consumo de bebidas alcohólicas

¿CONSUME BEBIDAS ALCOHÓLICAS?
25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

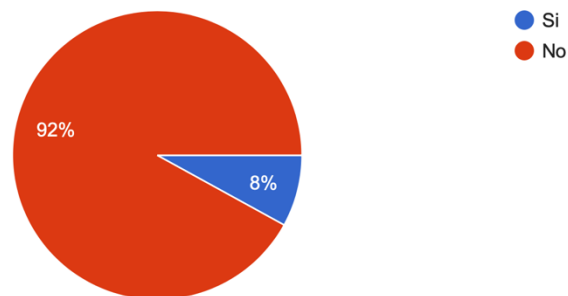
Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: De acuerdo a la encuesta sociodemográfica existe un 72% (18 trabajadores) que no toma bebidas alcohólicas y un 28% (7 trabajadores) que si consume bebidas alcohólicas

11. Fumadores

Gráfico 17. Fumadores

¿FUMA?
25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

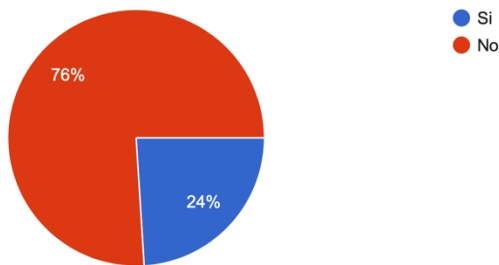
Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: De acuerdo a la encuesta sociodemográfica existe un 92% (23 trabajadores) no consume cigarrillo y el 8% (2 trabajadores) si fuma.

12. Diagnóstico de SARS2/COVID19

Gráfico 18. Fue diagnosticado por SARS2/COVID19

¿USTED FUE DIAGNOSTICADO CON SARS/COV2 COVID19 DURANTE EL AÑO 2020?
25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

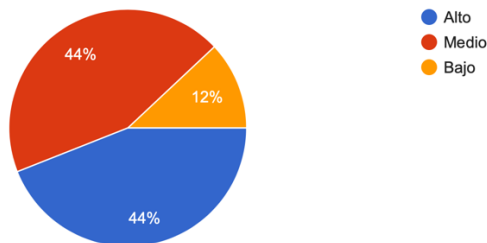
Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: De acuerdo a la encuesta sociodemográfica existe un 24% (6 trabajadores) que fue diagnóstico con SARS2/COVID19 y un 76% (19 trabajadores) no ha sido diagnóstico con SARS2/COVID19.

11. Percepción de riesgo de contagio frente al SARS2/COVID19

Gráfico 19. Que nivel de riesgo percibe en su puesto de trabajo

¿QUE RIESGO PERCIBE EN SU PUESTO DE TRABAJO CON RESPECTO AL CONTAGIO DEL SARS2/COVID19?
25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

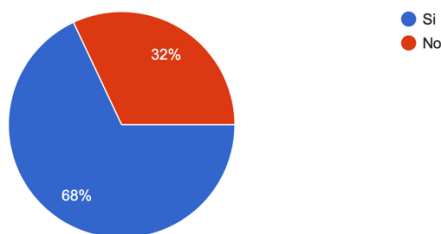
Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: De acuerdo a la encuesta sociodemográfica se puede verificar que el mayor porcentaje de trabajadores percibe un riesgo alto y medio de contagio del SARS2/COVID19 88% (22 trabajadores) 12% (3 trabajadores) percibe un riesgo bajo de contagio.

11. Afectación de ingresos económicos

Gráfico 20. Afectación de ingresos económicos

¿EN EL AÑO 2020 SE VIERON AFECTADOS SUS INGRESOS ECONÓMICOS?
25 respuestas



Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

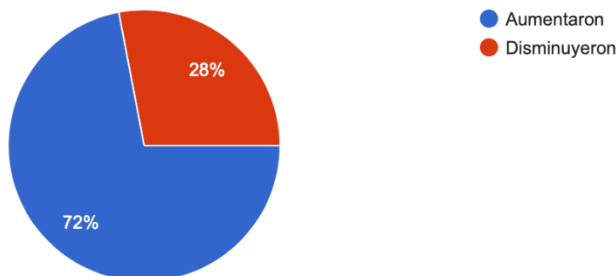
Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: Con respecto al tema de afectación de ingresos económicos se puede verificar que el 68% (17 trabajadores) percibe que ha sido afectado el tema económico en la pandemia y el 32% (8 trabajadores) no.

11. Carga de trabajo en la reactivación

Gráfico 21. Carga de trabajo en la reactivación

¿SUS ACTIVIDADES EN EL AÑO 2020 EN SU PUESTO DE TRABAJO CONSIDERA QUE?
25 respuestas



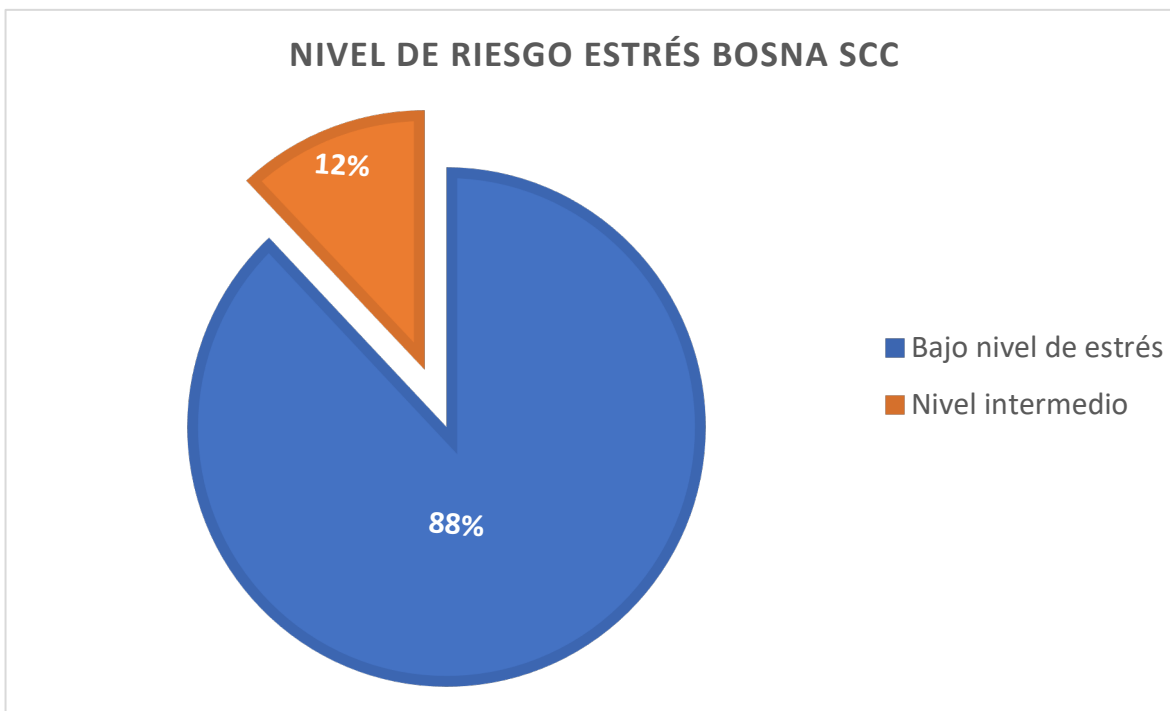
Fuente: Encuesta Sociodemográfica SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: De acuerdo a la encuesta sociodemográfica se puede verificar que el 72% (18 trabajadores) menciona que las actividades laborales han aumentado versus un 28% (7 trabajadores) el cual menciona que no.

3.1.2 Resultados de encuesta de la OIT-OMS

Gráfico 22. Porcentaje de riesgo Estrés



Fuente: Encuesta OIT – OMS SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: Con respecto a la sumatoria y verificación de los rangos del Cuestionario de la OIT – OMS se constata mediante la tabulación realizada que tres (3) trabajadores se encuentran con un nivel intermedio de estrés pertenecientes al 12% de los trabajadores; el restante de trabajadores pertenecientes al 88% se encuentra en un nivel muy por debajo del estrés los cuales se encuentran en un rango de <90.

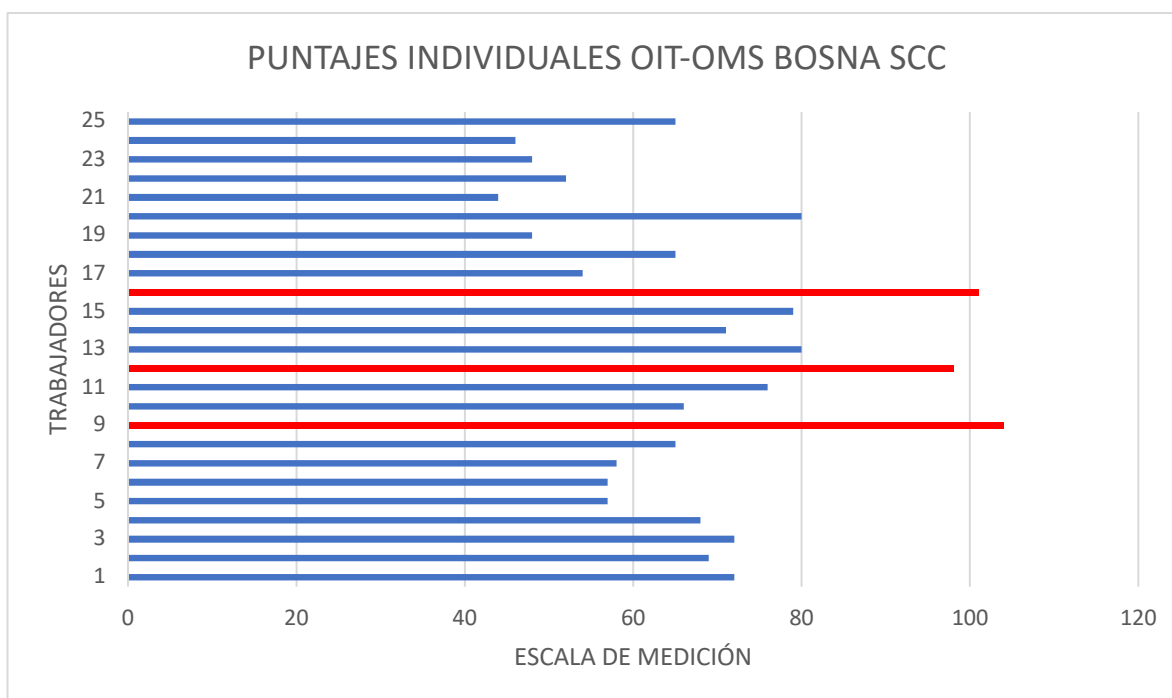
Con esta interpretación se puede observar que existe un nivel muy bajo de estrés dentro de la empresa BOSNA SCC; sin embargo, es muy importante trabajar con todo el personal sobre las acciones y medidas de prevención para que las áreas de trabajo se mantengan en armonía y evitar la disminución de la productividad dentro de las áreas de trabajo.

Tabla 5. Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT OMS

Nivel de Estrés	Sumatoria
Bajo nivel de estrés	< 90
Nivel intermedio	90 - 117
Estrés	117 - 153
Alto nivel de estrés	> 153.3

Fuente: Encuesta OIT – OMS

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Gráfico 23. Escala de respuestas

Fuente: Encuesta OIT – OMS SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: La mayor escala se encuentra en tres (3) trabajadores que tienen 104 puntos, 101 puntos y 98 puntos respectivamente, de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS es un nivel intermedio de Estrés lo cual se puede de la misma manera verificar en la siguiente gráfica de tabulación.

Tabla 6. Condiciones de rangos de cuestionario OIT-OMS

No.	Condición
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

Fuente: Encuesta OIT – OMS SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado E.

Gráfico 24. Escala de respuestas

PUNTAJE	NIVEL DE ESTRÉS
72	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
69	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
72	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
68	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
57	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
57	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
58	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
65	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
104	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS
66	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
76	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
98	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS
80	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
71	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
79	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
101	NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS
54	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
65	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
48	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
80	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
44	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
52	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
48	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
46	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
65	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
1695	TOTAL PUNTOS
67,8	PROMEDIO

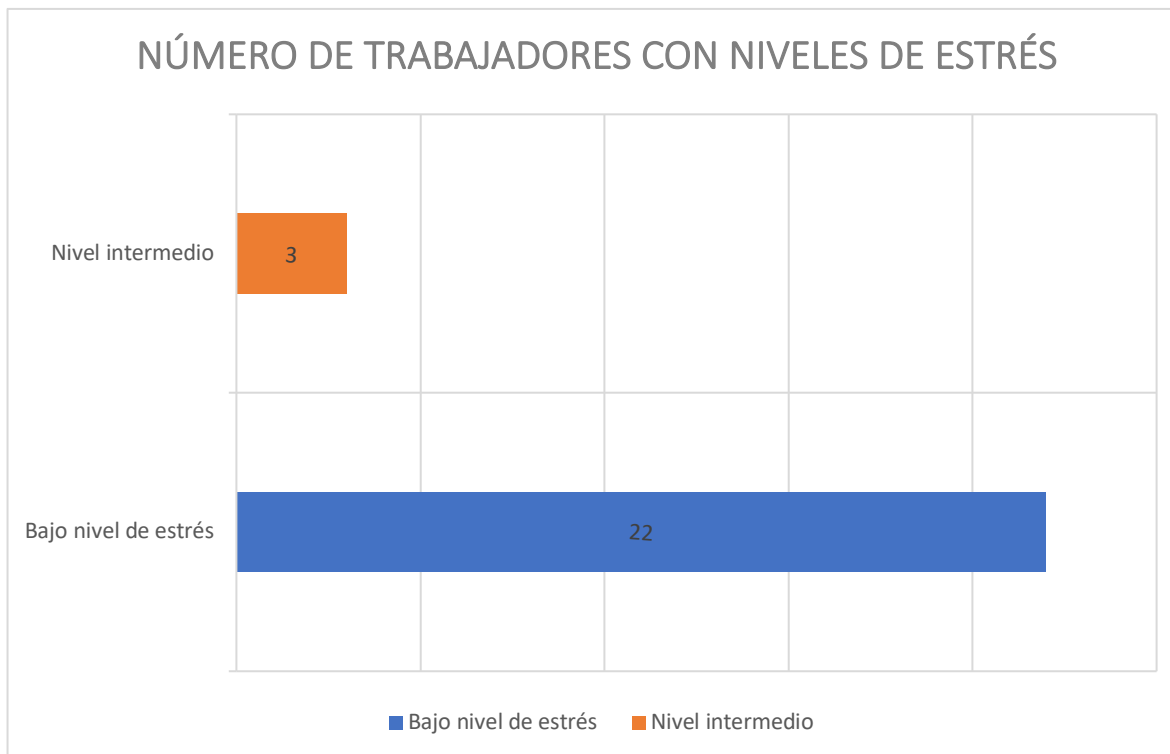
Fuente: Encuesta OIT – OMS SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: De acuerdo a la tabulación realizada se verifica que el nivel intermedio de estrés predomina en tres (3) trabajadores que de acuerdo a la tabulación se encuentran en el área de bodega la cual su actividad principal es la atención al cliente donde se entrega material pesado como varilla, cemento, tubos, etc.

Adicional el promedio es de 67,8 puntos que comparando con la gráfica es un nivel de estrés normal.

Gráfico 25. Escala de respuestas



Fuente: Encuesta OIT – OMS SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

3.1.3 Resultados según la Escala Sintomática de Estrés SEppo-ARO

Gráfico 26. Escala de respuestas



Fuente: Cuestionario SEPPO ARO

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: La Escala Sintomática de Estrés mediante SEPPO ARO es una herramienta muy importante que ayuda a cuantificar los síntomas que tienen los trabajadores con respecto al estrés laboral, de acuerdo a la encuesta realizada podemos verificar que el 4% del personal (1 trabajador) tiene tendencia al estrés, y el 96% (24 trabajadores) del personal se encuentra en un rango de estrés normal.

Tabla 7. Calificación de síntomas asociados SEPPO ARO.

Respuestas síntomas	Resultado
---------------------	-----------

Raramente nunca	0 puntos
Algunas veces	1 punto
Frecuentemente	2 puntos
Muy frecuentemente	3 puntos

Elaboración: Evelyn Alvarado E.

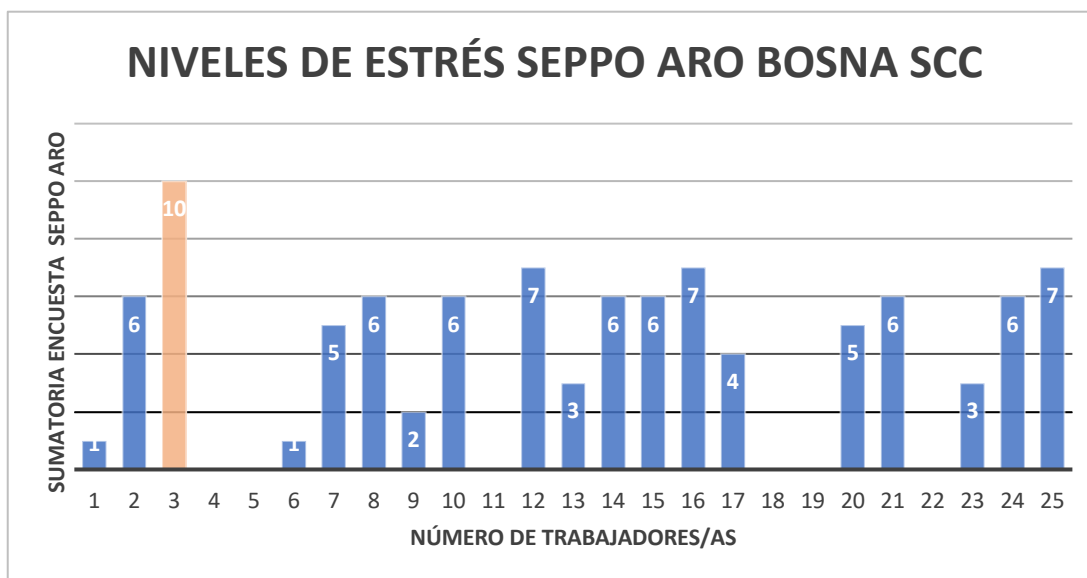
Finalmente, la suma e interpretación de la escala se la determina de la siguiente manera:

Tabla 8. Sumatoria de encuesta SEPPO ARO.

Sumatoria	Sumatoria
0 – 8 puntos	Estrés normal
8 – 10 puntos	Tendencias al estrés
Mayor a 10 puntos	Afecciones de estrés

Elaboración: Evelyn Alvarado E.

Gráfico 27. Escala de respuestas



Fuente: Cuestionario SEPPO ARO

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: Mediante la escala de medición se puede verificar que un trabajador tiene una sumatoria de 10 puntos por lo cual mediante la tabla de medición es una tendencia a

estrés; sin embargo, hay que tomar en cuenta que 9 trabajadores están por debajo de la escala con 6 y 7 puntos por lo que puede convertirse en un riesgo de estrés individual, la siguiente gráfica se puede ver la tabulación respectiva de los datos.

Gráfico 28. Escala de respuestas

TOTAL	RESULTADO
1	ESTRÉS NORMAL
6	ESTRÉS NORMAL
10	TENDENCIA AL ESTRÉS
0	ESTRÉS NORMAL
0	ESTRÉS NORMAL
1	ESTRÉS NORMAL
5	ESTRÉS NORMAL
6	ESTRÉS NORMAL
2	ESTRÉS NORMAL
6	ESTRÉS NORMAL
0	ESTRÉS NORMAL
7	ESTRÉS NORMAL
3	ESTRÉS NORMAL
6	ESTRÉS NORMAL
6	ESTRÉS NORMAL
7	ESTRÉS NORMAL
4	ESTRÉS NORMAL
0	ESTRÉS NORMAL
0	ESTRÉS NORMAL
5	ESTRÉS NORMAL
6	ESTRÉS NORMAL
0	ESTRÉS NORMAL
3	ESTRÉS NORMAL
6	ESTRÉS NORMAL
7	ESTRÉS NORMAL

Fuente: Encuesta OIT – OMS SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Gráfico 29. Escala de respuestas

SINTOMATOLOGÍAS TRABAJADORES BOSNA SCC



Fuente: Encuesta OIT – OMS SCC Bosna

Elaboración: Evelyn Alvarado Esparza

Interpretación: Realizando la sumatoria individual por pregunta del cuestionario de la SEppo ARO la sintomatología más repetitiva en los trabajadores es la irritabilidad, la falta de energía o depresión, la dificultad para quedarse dormido, los dolores de cabeza y la fatiga.

3.2 Aplicación práctica

Se propone en la presente investigación un modelo basado en la mejora continua (PHVA) para la implementación de las acciones correctivas y preventivas, con la finalidad de controlar el estrés laboral, en el cual se presenta un plan integral desde las actividades a realizarse y un plan de incentivos el cual permita integrar de mejor manera a los equipos de trabajo y lograr un ambiente laboral adecuado.

3.2.1 Plan integral

Mediante la verificación de las actividades y procesos que se desarrollan actualmente en la empresa se desarrolla el plan el cual tiene una implementación de un año; con respecto a la pandemia que se atraviesa actualmente, se ha procedido a desarrollar algunas capacitaciones e implementaciones vía Online mediante la herramienta de procesamiento de datos GOOGLE FORMS, el cual ayudará a que exista un control y tabulación adecuada de las actividades del Plan Integral.

De acuerdo a las evaluaciones realizadas se puede verificar que no existe un alto nivel de estrés en los trabajadores, sin embargo, la importancia de implementar una cultura de prevención dentro de las áreas de trabajo es la principal política de la Gerencia General, debido a que un buen trato al trabajador sin duda es un excelente trato al cliente y por consecuencia existe una buena imagen empresarial hacia el público externo.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones

4.1.1. Mediante la realización de la encuesta sociodemográfica se pudieron obtener algunos datos importantes para la aplicación de las medidas correctivas y preventivas y elaboración del Plan Integral para la prevención del estrés:

-La edad más predominante que existe en la empresa de acuerdo a la encuesta Sociodemográfica esta entre los 37-47 años de edad.

-El 88% del personal percibe que en su puesto de trabajo existe un nivel de riesgo alto y medio del contagio del SARS/COVID19.

-El 60% del personal tiene una antigüedad de más de 5 años en la empresa, por lo que los procesos y los cambios tienen que llevarse a cabo con una correcta socialización y una comunicación acertiva y adecuada.

-Con respecto al tema organizativo el personal en un 72% menciona que sus actividades y tareas en sus puestos de trabajo han aumentado significativamente dentro de la reactivación laboral.

4.1.2. De acuerdo a la evaluación de la OIT-OMS se puede verificar que en los ítems 5,6,13,17, sobre la influencia del líder, existe un apoyo importante de gerencia hacia las distintas áreas de trabajo, lo cual logra un buen compromiso y buen ambiente laboral dentro de las áreas de trabajo, además en tema de capacitación el personal se siente conforme con

el entrenamiento brindado por parte de la empresa, esto es importante lograr en la empresa para tener un compromiso más profundo con la empresa.

4.1.2. De acuerdo a la evaluación de la OIT-OMS se puede verificar que en los ítems 2,12,16,24, sobre la estructura organizacional, existe un riesgo muy bajo debido a que la mayoría de trabajadores indica que hay una buena estructura de supervisión y respeto por parte de todos/as, lo cual viene desde la Gerencia General, y la transmisión del buen trato se replica en cada área de trabajo, logrando así un buen trabajo en equipo.

4.1.3. Dentro de la evaluación de la OIT-OMS se puede verificar que existen tres (3) trabajadores que se encuentran por arriba del nivel bajo de estrés según la tabulación tienen un riesgo alto en la supervisión y la falta de conocimiento de las políticas y estrategias que tiene la empresa.

4.1.4. Con respecto a la evaluación de estrés mediante el modelo de SEPPO ARO se puede verificar que hay síntomas que están más asociados con el estrés de los trabajadores los cuales son la irritabilidad, dolores de cabeza, dificultad para quedarse dormido, falta de energía y depresión, las cuales tienen que ser evaluadas correctamente para evitar el deterioro en la salud física y mental de los trabajadores.

4.1.5. El porcentaje de trabajadores que tienen tendencia al estrés es del 4% según la evaluación de la SEPPO ARO sin embargo el 96% restante de trabajadores si tiene dolencias asociadas, por lo cual es importante la implementación de un programa integral de prevención ante el estrés.

4.2 Recomendaciones

4.2.1. Es importante la creación de un departamento de Seguridad y Salud Ocupacional integrado con los procesos de Talento Humano los cuales se alineen a todas las estrategias, planes, correctivos y modelos de prevención dentro de las áreas de trabajo.

4.2.2. Socializar a todos los niveles de la empresa los resultados y el plan de acciones a realizarse en el presente año 2021 con la finalidad que exista una integración y una comunicación directa de las actividades a realizarse.

4.2.3. Realizar una evaluación del plan integral a mediados del año (junio 2021) para corregir y medir las acciones implementadas.

4.2.4. Crear un Comité anti Estrés el cual realice actividades relacionadas al plan anual de correctivos y preventivos, entre las que están: actividades lúdicas, físicas y de integración del personal.

4.2.4. Promocionar con los trabajadores/as la realización de actividades físicas y nutrición saludable, estos datos tienen que ir relacionados con el diagnóstico de Salud Ocupacional lo cual no se ha desarrollado y está establecido el presente año su implementación.

4.2.5. Con respecto a la sintomatología es importante realizar un diagnóstico más a profundidad en los trabajadores por lo que se recomienda la utilización del Cuestionario de

Síntomas de Fatiga H. Yoshitake (V-1987) con la finalidad de evaluar a mayor detalle que tipo de actividades están desarrollando esos síntomas, adicional relacionarlos con la evaluación de Salud Ocupacional.

4.2.5. Otra recomendación importante que se brinda en la presente investigación es la aplicación de una zona y área para dispersión de los trabajadores que permita brindar una pausa a las actividades de los trabajadores con la finalidad de disminuir la tensión y estrés diario.

4.2.6. Implementar capacitaciones y charlas en el cual se encuentre todo el personal involucrado, adicional implementar carteleras y paneles informativos en los que los trabajadores y público externo sepan las estrategias y metas de la empresa.

4.2.7. Facilitar información de las tareas a los trabajadores, esto se realizará de forma escrita donde se estipularán las funciones y responsabilidades, en relación a las funciones que deben ser asumidas por cada puesto de trabajo, (perfiles por competencia) esto con la finalidad de no tener sobrecarga de funciones tal y como se lo demuestra en la encuesta de la OIT – OMS.

4.2.8. Fomentar la participación de todos los trabajadores habilitando un buzón de sugerencias, con la finalidad de obtener una retroalimentación del trabajo ejecutado y de la implementación del programa integral de prevención del estrés.

BIBLIOGRAFÍA

2007-2008, A. N. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador . Ecuador.

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2004).
Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (23 de Septiembre de 2005).

Trabajo, M. d. (26 de Septiembre de 2012). Código del Trabajo.
Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. (4 de Marzo de 2016).

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).

Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ambito Laboral . (16 de Junio de 2017).

Trabajo, M. d. (28 de Marzo de 2020). Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-080.

Ozamiz-Etxebarria, N., Dosil-Santamaria, M., Picaza-Gorrochategui, M., & Idoiaga-Mondragon, N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cadernos de Saúde Pública*, 36, e00054020.

Wang C, Pan R, Wan X, Tan Y, Xu L, Ho CS, et al. Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. *Int J Environ Res Public Health* 2020; 17:17-29.

Mamani-Encalada, A., Obando-Zegarra, R., Uribe-Malca, A. M., & Vivanco-Tello, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista Peruana de Obstetricia y enfermería*, 3(1).

ANEXOS

Anexo1

PROGRAMA RIESGO PSICOSOCIAL SCC BOSNA (PRIMERA PARTE) Cuestionario sociodemográfico

Por favor seleccione una opción correspondiente a su información sociodemográfica. Muchas gracias.

1.ÁREA LABORAL

Administrativo ()

Ventas ()

Bodega ()

2.CARGO

Gerente General ()

Gerente Administrativo ()

Gerente Comercial ()

Auxiliar Contable ()

Contadora ()

Cajero ()

Vendedores ()

Bodeguero ()

Encargado de Sistemas ()

Encargado de Aseo ()

Encargado de Adquisiciones ()

Chofer ()

Asistente Comercial ()

Asistente Administrativo ()

3.GENERO

Masculino ()

Femenino ()

4.EDAD

18-27 AÑOS ()

28-37 AÑOS ()

38-47 AÑOS ()

48 A MAS ()

5.ESTADO CIVIL

Soltero/a ()

Casado/a - Unión de Hecho ()

Divorciado/a ()

Viudo/a ()

6.NIVEL DE ESTUDIO

Primaria ()

Secundaria ()

Técnico/ Tecnológico ()

Universidad ()

Especialista / Maestría ()

7. ¿QUE ACTIVIDAD REALIZA EN SU TIEMPO LIBRE?

Otro Trabajo ()

Recreación y deporte ()

Estudios ()

Labores domésticas ()

Ninguno ()

8.¿ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA?

Menos de un año ()

1- 5 años ()

5- 10 años ()

10- 15 AÑOS ()

Más de 15 años ()

9.¿ANTIGÜEDAD CARGO ACTUAL?

Menos de un año ()

1 - 5 años ()

5 - 10 años ()

10 - 15 años ()

Más de 15 años ()

10.¿REALIZA ALGUNA ACTIVIDAD FÍSICA?

SI ()

No ()

11.¿CONSUME BEBIDAS ALCOHÓLICAS?

Si ()

No ()

12.¿FUMA?

Si ()

No ()

13.¿USTED FUE DIAGNOSTICADO CON SARS/COV2 COVID19 DURANTE EL AÑO 2020?

Si ()

No ()

14.¿QUE RIESGO PERCIBE EN SU PUESTO DE TRABAJO CON RESPECTO AL CONTAGIO DEL SARS2/COVID19?

Alto ()

Medio ()

Bajo ()

15.¿EN EL AÑO 2020 SE VIERON AFECTADOS SUS INGRESOS ECONÓMICOS?

Si ()

No ()

16.¿ SUS ACTIVIDADES EN EL AÑO 2020 EN SU PUESTO DE TRABAJO CONSIDERA QUE?

Aumentaron ()

Disminuyeron ()

MUCHAS GRACIAS LA ENCUESTA HA CONCLUIDO! POR FAVOR CIERRE ESTA VENTANA DESPUÉS DE TERMINAR LA ENCUESTA.

Anexo 2
PROGRAMA RIESGO PSICOSOCIAL SCC BOSNA (PRIMERA PARTE)
Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS

Datos generales:

Nombres: _____ Puesto de trabajo: _____

La importancia de este programa nos permite tener una visión respecto de las diversas condiciones implicadas en el trabajo, que pueden constituirse tanto en factores protectores o de riesgo para la salud de las personas, los equipos de trabajo y las organizaciones. Por favor llene la siguiente encuesta llenando todos los campos con la información correcta.

Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- a) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- b) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- c) Estilos de dirección y liderazgo.
- d) Gestión de recursos humanos.
- e) Nuevas tecnologías.
- f) Estructura organizacional.
- g) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

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

No.	Condición	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 disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor 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 supervisor 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 supervisor 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.								

	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

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

Anexo 3

PROGRAMA RIESGO PSICOSOCIAL SCC BOSNA (SEGUNDA PARTE)

Cuestionario de Escala Sintomática SEppo ARO Estrés Laboral

ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEppo ARO

¿Padece de alguno de estos síntomas a partir de marzo del 2020 hasta la fecha?

Importante: Si estos síntomas están asociados con el periodo menstrual y/o periodo de embarazo o con la relación de ingesta de bebidas alcohólicas seleccione "Rara vez o nunca" en la pregunta que usted se vea relacionado.

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

17.	Nerviosismo o ansiedad				
18.	Irritabilidad o enfurecimientos				

Respuestas síntomas	Resultado
Raramente nunca	0 puntos
Algunas veces	1 punto
Frecuentemente	2 puntos
Muy frecuentemente	3 puntos

Sumatoria	Sumatoria
0 – 8 puntos	Estrés normal
8 – 10 puntos	Tendencias al estrés
Mayor a 10 puntos	Afecciones de estrés