



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

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

Trabajo de Titulación Previo a la Obtención del Título de:

**INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA  
DE CONTABILIDAD DE LOS SERVICIOS MÉDICOS  
AMBULATORIOS DE LA CIUDAD DE QUITO**

Realizado por:

**Bryan Steven Sánchez Racines**

Director del proyecto:

**M. Sc. Marcelo Russo**

Quito, 2 de Noviembre del 2022



## DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, Bryan Steven Sánchez Racines , con cédula de identidad # 1722403472, 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.

D.M Quito, 2 de Noviembre 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'BSR', is written over a horizontal line. Below the signature is a dashed horizontal line.

**-Bryan Steven Sánchez Racines**  
- 1722403472



ECUADOR UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL  
**SEK**  
SER MEJORES

## DECLARACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

-----  
**M. Sc. Marcelo Russo**

Director de tesis

# **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

## **EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE CONTABILIDAD DE LOS SERVICIOS MÉDICOS AMBULATORIOS DE LA CIUDAD DE QUITO**

Realizado por:

**BRYAN STEVEN SÁNCHEZ RACINES**

Como Requisito para la Obtención del Título de:

**INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

ha Sido dirigido por el profesor

**MARCELO RUSSO**

quien considera que constituye un trabajo original de su autor



**M. Sc. Marcelo Russo**



## LOS PROFESORES INFORMANTES

**Alfonsina Rodríguez**

**Aimeé Vilaret**

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

---

**M.Sc. Alfonsina Rodríguez**

---

**M.Sc. Aimeé Vilaret**

QUITO, 2 DE NOVIEMBRE DEL 2022

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



---

Bryan Steven Sánchez Racines

C.I:1722403472



## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de tener una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre y me han apoyado en todo momento, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos dedico el presente trabajo, y en especial a mis padres que siempre me brindaron el apoyo incondicional y porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que a contribuido a la consecución de este logro. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo. Agradecer a mis profesores que fueron la pieza fundamental por lo cual avance paso a paso para llegar a este momento tan importante en mi vida y guiarme en mi camino.



## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo va dirigido con una expresión de gratitud, para mis maestros que con nobleza y entusiasmo vertieron todo su tiempo, conocimiento y valores hacia mí, y a mi querida Universidad Internacional SEK porque en sus aulas recibí los más bellos e inolvidables recuerdos.



## Tabla de contenido

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. El problema de investigación	2
1.1.1. Planteamiento del problema.	6
1.1.1.1. Diagnóstico	6
1.1.1.2. Pronóstico	7
1.1.1.3. Control del Pronóstico	8
1.1.2. Objetivo General	8
1.1.3. Objetivos Específicos	9
1.1.4. Justificación	9
1.2. Marco Teórico	12
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema	12
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica	15
1.2.2.1. Riesgos Psicosociales	15
1.2.2.2. Estrés	16
1.2.2.3. Estresores	17
1.2.2.4. Fases del Estrés	19
	21
1.2.2.5. Estrés Laboral	21
1.2.2.6. Tipos de Estrés Laboral	22
1.2.2.7. Causas de Estrés Laboral	23
1.2.2.8. Síntomas de Estrés Laboral	26
1.2.2.9. Consecuencias de Estrés Laboral	27
1.2.2.10. Manejo del Estrés Laboral	28
1.2.3. Hipótesis	31
1.2.4. Identificación y Caracterización de variables	31
CAPÍTULO II. MÉTODO	32
2.1. Tipo de estudio	32
2.2. Modalidad de investigación	32
2.3. Método	32
2.4. Población	33
2.5. Selección de Instrumentos de Medición	33

2.5.1.	Método. - Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales: Capítulo VII Tercera edición del Cuestionario para la evaluación del estrés de Gloria Villalobos.	33
2.5.2.	Cálculo e Interpretación de los resultados	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS		38
3.1.	Presentación y análisis de resultados	38
3.1.1.	Resultados del perfil sociodemográfico de la empresa	38
3.1.2.	Resultado global de evaluación de estrés laboral	50
3.1.3.	Relación entre el perfil sociodemográfico y los niveles de estrés presentados.	51
3.1.3.1.	Relación Género – con nivel de estrés laboral	51
3.1.3.2.	Relación estado civil – con nivel de estrés laboral	52
3.1.3.3.	Relación edad – con nivel de estrés laboral	53
3.1.3.4.	Relación instrucción – con nivel de estrés laboral	54
3.1.3.5.	Relación hijos – con nivel de estrés laboral	55
3.1.3.6.	Relación dependencia económica – con nivel de estrés laboral	56
3.1.3.7.	Relación antigüedad trabajo – con nivel de estrés laboral	57
3.1.3.8.	Relación cargo – con nivel de estrés laboral	58
3.1.3.9.	Relación tipo de contrato – con nivel de estrés laboral	59
3.1.3.10.	Relación consumo de cigarrillo – con nivel de estrés laboral.	60
3.1.3.11.	Relación consumo de bebidas alcohólicas - con nivel de estrés laboral.	61
3.1.3.12.	Relación actividad física – con nivel de estrés laboral.	62
3.2.	Aplicación Práctica	62
3.2.1.	Plan de intervención y prevención de estrés laboral del área de contabilidad de los servicios médicos ambulatorios de la ciudad de Quito (Veris)	63
CAPITULO IV DISCUSIÓN		69
3.3.	Conclusiones	69
3.4.	Recomendaciones	72
1.	Referencias	75

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Índices de estrés laboral en Latinoamérica .....	4
Gráfico 2: Origen del Estrés .....	17
Gráfico 3: Modelo explicativo del estrés y de los síntomas psicosomáticos. ....	19
Gráfico 4: Fases del Estrés .....	21
Gráfico 5: Género .....	39
Gráfico 6: Edad .....	39
Gráfico 7: Estado Civil.....	40
Gráfico 8: Nivel de instrucción .....	41
Gráfico 9: Hijos .....	42
Gráfico 10: Personas dependientes económicamente .....	43
Gráfico 11: Antigüedad en el trabajo .....	44
Gráfico 12: Tipo de cargo en la empresa .....	45
Gráfico 13: Tipo de contrato .....	46
Gráfico 14: Consumo de Cigarrillo .....	47
Gráfico 15: Ingesta de bebidas alcohólicas .....	48
Gráfico 16: Actividad Física .....	49
Gráfico 17: Resultados Globales de estrés laboral.....	50
Gráfico 18: Relación género con nivel de estrés.....	51
Gráfico 19: Relación estado civil con nivel de estrés .....	52
Gráfico 20: Resultados edad con nivel de estrés.....	53
Gráfico 21: Resultados nivel de instrucción con nivel de estrés.....	54
Gráfico 22: Relación hijos con nivel de estrés.....	55
Gráfico 23: Relación dependencia económica con nivel de estrés .....	56
Gráfico 24: Relación antigüedad en el trabajo con nivel de estrés.....	57
Gráfico 25: Relación cargo con nivel de estrés.....	58
Gráfico 26: Relación tipo de contrato con nivel de estrés.....	59
Gráfico 27: Relación consumo cigarrillo con nivel de estrés.....	60
Gráfico 28: Relación consumo de bebidas alcohólicas con nivel de estrés.....	61
Gráfico 29: Relación actividad física con nivel de estrés .....	62

## Índice de Tablas y Ecuaciones

Tabla 1: Escala de respuestas tipo Likert .....	34
Tabla 2: Proceso de calificación para el cuestionario para la evaluación del estrés .....	35
Tabla 3: Calificación de las opciones de respuesta de los ítems. ....	35
Tabla 4: Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés.....	37
Tabla 5: Baremos de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés.....	37
Tabla 6: Plan de prevención e intervención .....	64
Ecuación 1: Fórmula para la transformación de los puntajes brutos.....	36

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar el estrés que presentan los trabajadores del área de contabilidad de los servicios médicos ambulatorios de la ciudad de Quito con el fin de garantizar un bienestar íntegro y fomentar una cultura en donde el bienestar psicosocial sea uno de los ejes principales, a través de la implementación de un plan de acción reactivo y a la vez preventivo. El tipo de estudio corresponde al tipo de campo, descriptivo, y transversal. Para la recopilación de información se utilizó la metodología de Gloria Villalobos: Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial: Capítulo VII: Estrés Laboral avalada por el Ministerio de Protección Social de Colombia, que fue realizado a una población compuesta por 13 trabajadores, sin ningún tipo de exclusión. La interpretación y procesamiento de los resultados fue realizado mediante tablas y gráficos en donde los hallazgos evidenciaron que el área de contabilidad presenta niveles de estrés evidentes, conformado por el 15% de trabajadores en un nivel de riesgo bajo, seguido del 46% de los trabajadores en un nivel de riesgo medio por estrés laboral, en cuanto a los niveles de riesgo más elevados por estrés laboral se encontró que se encuentran conformados entre alto con el 23% y el 15% muy alto.

Por fines de la investigación, se elaboró una relación entre el perfil sociodemográfico y los niveles de estrés en donde los resultados más relevantes arrojaron que posiblemente existe una relación entre el consumo de cigarrillo y bebidas alcohólicas con el aumento de niveles de estrés laboral, además estos resultados arrojaron que las personas con más antigüedad en el puesto de trabajo, se encuentran con niveles de estrés mayores. Por último, se propuso un plan de acción con recomendaciones y medidas preventivas para mitigar y reducir el riesgo por estrés laboral que presentan los trabajadores del área de contabilidad.

**Palabras Clave:** Estrés Laboral, Bienestar Psicosocial, Plan de Acción, Bienestar Íntegro

## ABSTRACT

The objective of this research work is to evaluate the stress presented by workers in the accounting area of the outpatient medical services of the city of Quito in order to guarantee an integral wellbeing and to promote a culture where psychosocial wellbeing is one of the main axes, through the implementation of a reactive and at the same time preventive action plan. The type of study corresponds to the field, descriptive and transversal type. For the collection of information, we used the methodology of Gloria Villalobos: Battery of instruments for the evaluation of psychosocial risk: Chapter VII: Occupational Stress endorsed by the Ministry of Social Protection of Colombia, which was carried out on a population composed of 13 workers, without any type of exclusion. The interpretation and processing of the results was carried out by means of tables and graphs where the findings showed that the accounting area presents evident stress levels, made up of 15% of workers in a low risk level, followed by 46% of workers in a medium risk level for occupational stress, as for the highest risk levels for occupational stress it was found that they are made up between high with 23% and 15% very high.

For research purposes, a relationship between the sociodemographic profile and stress levels was elaborated, where the most relevant results showed that there is possibly a relationship between the consumption of cigarettes and alcoholic beverages and the increase in work stress levels, in addition, these results showed that people with more seniority in the job have higher stress levels. Finally, an action plan was proposed with recommendations and preventive measures to mitigate and reduce the risk of occupational stress among workers in the accounting area.

**Key Words:** Occupational Stress, Psychosocial Well-Being, Action Plan, Wellness, Integral Wellness.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación ha sido realizada en el área de contabilidad de una empresa que brinda servicios médicos la cual consta con 13 trabajadores ubicada en Quito-Ecuador, que brinda servicios integrales de salud con excelencia y calidad a pacientes de todas las edades desde su fundación en el año 1999 con el fin de elevar la calidad de vida a través del cuidado y prevención de la salud según las necesidades de cada paciente.

Debido al tipo de trabajo que desarrollan las personas evaluadas, se considera oportuno y adecuado que se desarrolle una evaluación del riesgo psicosocial orientada principalmente hacia el estrés, puesto que se ha evidenciado comportamientos asociados al síndrome de estrés laboral. Una vez expuesto estos comportamientos a gerencia y mandos superiores de la empresa, consideran que sus trabajadores deben mantener un bienestar, y gran parte corresponde a la salud mental, la empresa ha permitido y autorizado que se desarrolle el presente trabajo de investigación con el fin de identificar potenciales riesgos psicosociales presentes y a su vez que contribuya con el mejoramiento del ambiente de trabajo, el cual consta de un primer capítulo en donde se abarca la problemática de investigación con el propósito de dar a conocer las características emocionales que han presentado los y a su vez adoptar una perspectiva teórica, seguido de un segundo capítulo en el cual se define el método utilizado para identificar el estrés laboral como factor de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores, adicional consta con la identificación del tipo de estudio correspondiente, la modalidad de investigación, y la población tomada.

El presente trabajo de investigación sigue su formato con un tercer capítulo correspondiente al levantamiento y recopilación de información, la cual se presenta de manera visual y secuencial, para lo cual se utilizaron gráficos y tablas que permitan una interpretación sencilla y rápida, con la finalidad de identificar los aspectos críticos que están influyendo en la aparición de estrés laboral en los trabajadores evaluados y asociar con el perfil sociodemográfico. Finalmente el

análisis se presenta a manera de conclusiones del trabajo investigativo en donde se busca identificar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, para establecer las recomendaciones que son consideradas oportunas y pertinentes frente a la situación actual de la salud de sus trabajadores, mediante el desarrollo e implementación de un plan de acción, el cual será presentado al mando de la empresa, y de esta manera consideren destinar los recursos disponibles en pro del bienestar íntegro de sus empleados.

Por último, se detallan las referencias y anexos que han sido utilizados para el presente trabajo de investigación, las cuales se encuentran citadas dentro del presente documento.

### **1.1.El problema de investigación**

El mundo constantemente se enfrenta a grandes cambios, y cada vez son más rápidos y repentinos, el ámbito laboral no es la excepción, la competencia y las ganas de desarrollarse cada vez son mayores, de igual manera las empresas siempre se encuentran buscando incrementar su productividad y calidad en sus productos y servicios, por ende al desarrollar nuevas estrategias surge la posibilidad que aparezcan nuevos riesgos o que los existentes se tornen aún más perjudiciales, a esto se suma el hecho de que el país no atraviesa una situación económica favorable, puesto que se encuentra en una etapa de reactivación económica luego de una pandemia global que se ha extendido por casi 2 años, todos estos factores mencionados nos llevan a la presencia de riesgos psicosociales que según El comité mixto OIT-OMS define los riesgos psicosociales como las interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y condiciones organizativas, por una parte, y las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y situación personal fuera del trabajo.

Generalmente, las empresas suelen prestar menos atención al estrés laboral que a los riesgos más tradicionales o más visibles a simple vista, como el dolor de espalda, los trastornos musculoesqueléticos o los riesgos biológicos o químicos. Ello es consecuencia de que el estrés



laboral es un problema propio de cada individuo y su identificación depende mucho de que la persona esté dispuesta a comunicar su percepción en el trabajo, por ello se tiende a subestimar sus efectos pero

El estrés es una enfermedad que si no es tratada adecuadamente puede desencadenar no solo en factores psicosociales sino también se puede manifestar de manera física, por otra parte, depende mucho de la capacidad de la persona de soportar las exigencias de su trabajo, de su vida cotidiana, la gestión de su tiempo libre y la relación que este le dé en su vida.

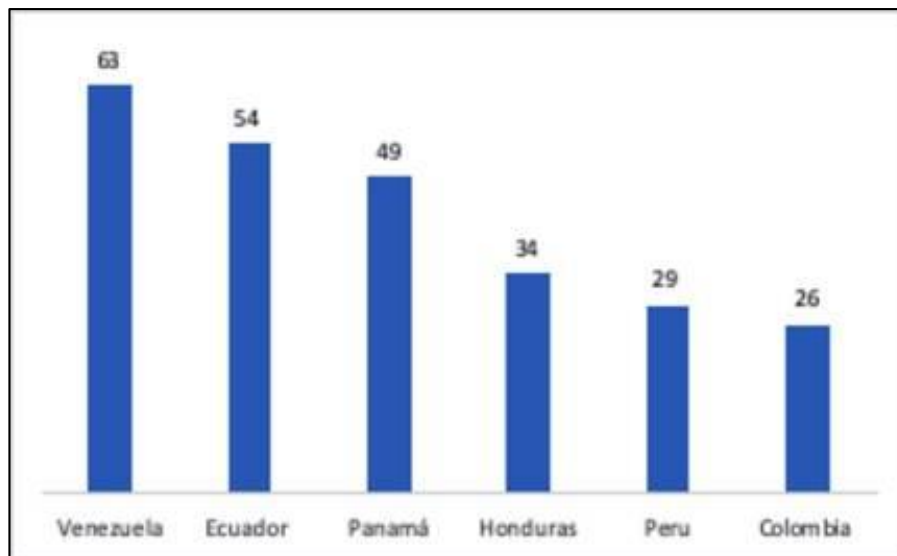
En un estudio publicado por “Delgado, Calvanapón & Cárdenas (2020)”, menciona que “el estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral, el cual puede impactar en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, provocando ansiedad, irritabilidad y tristeza, además de la exacerbación de diversas emociones como falta de rendimiento, agotamiento físico y mental.”

De acuerdo a un testimonio de Paola Rivera contadora de una empresa, publicado en el Diario Crónica de Loja el 24 de septiembre de 2022 el cual menciona “*El teletrabajo y la pandemia impactaron en mi salud, la ansiedad hizo que subiera de peso, la cantidad de carga laboral redujo el tiempo con mi familia y desencadenó en problemas lumbares, generándome no tan solo molestias, sino gastos médicos*” podemos evidenciar que el estrés es un factor desencadenante en otras enfermedades más grave, por eso es importante atacar al riesgo en su etapa inicial, de manera preventiva antes que correctiva.

De acuerdo a un estudio denominado: “Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica” realizado por “La Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del trabajo. El país con más nivel de estrés fue Venezuela (63%), seguido de Ecuador (54%) y Panamá (49%); Los países con menores porcentajes de estrés fueron Perú (29%) y Colombia (26%).

Por lo tanto, nuestro país se encuentra en un índice alto de estrés, para lo cual es necesario tomar acción y reducir estos niveles en nuestras empresas.”

*Gráfico 1: Índices de estrés laboral en Latinoamérica 2019*



*Gráfico 1: Índices de estrés laboral en Latinoamérica*

*Fuente: Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*

Para la OIT, “el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”, dicho esto, la red independiente de centrales médicas de atención ambulatorio, con atención a todo público, es una de las más grandes en el Ecuador, por lo cual atiende diariamente a cientos de personas, por ende sus trabajadores se encuentran frente a la obligación y responsabilidad de prestar un servicio de calidad y excelencia, dicho esto llevar el control financiero y contabilidad de una empresa tan grande y de tanto prestigio no es una actividad sencilla, entonces en este punto yace el problema de la presente investigación la cual se ha centrado en el personal del área de contabilidad ya que se han evidenciado comportamientos de afectación emocional por el trabajo de presión; los comportamientos que se han denotado son mal humor, desgano, y hasta cierto punto

“quemeimportismo”, por otra parte hay un deterioro físico como dolores corporales, agotamiento, que fácilmente pueden ser ocasionados por el estrés laboral puesto que sus funciones en la empresa son de alta carga de responsabilidad por lo cual vemos la necesidad de levantar una evaluación de estrés laboral y sus síndromes asociados, para conocer los puntos críticos donde se debe enfocar la gestión para garantizar que el personal de contabilidad se encuentra en un ambiente de trabajo adecuado.

Hasta el 2019, “Ecuador era catalogado como el segundo país con mayores índices de estrés laboral en América Latina”, según “la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo”. Lo cual es un dato alarmante puesto que según la OMS el estrés laboral es un “grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima”. Tomando como referencia lo mencionado por la OMS podemos concluir que las exigencias que se le dan al trabajador no deben sobrepasar nunca su capacidad para cumplirlas, por ello hay que tomar especial atención cuando se presenten ciertos comportamientos en los trabajadores que denoten la presencia de estrés laboral, para ello en la organización se va a aplicar la metodología de batería de instrumentos para evaluar los riesgos psicosociales avalada por el Ministerio de Protección Social de Colombia en donde se recopila información subjetiva del trabajador.

Pino Alor (2020) cuestiona, “cómo el estrés laboral afecta en la productividad de las empresas y por ende a las ganancias, citando a (Fernández-López, J. A, 2003) el cual indica que con solo el 10% de empleados afectados por estrés crónico, generaría una pérdida de 20 millones de euros al año a los 15 países miembros de la Comunidad Europea.”

En Latinoamérica tenemos una publicación de “Publimetro México (2016)” donde menciona que “el estrés, las enfermedades que este mal ocasiona entre los empleados y los accidentes

de trabajo se han convertido en un enemigo silencioso para las empresas de México, que reduce hasta 42% la productividad y genera pérdidas millonarias.”

Estos estudios claramente reflejan una realidad de la que poco se habla y de la cual muy pocas acciones se han tomado al respecto, una parte fundamental del desarrollo económico empresarial es el bienestar de los trabajadores, generalmente las empresas suelen enfocarse en que los materiales sean los más adecuados y económicos, o que sus máquinas produzcan más cantidad de productos en menor tiempo, en la mayoría de casos siempre se deja de lado el bienestar de los trabajadores, y en aquellas organizaciones donde existe una gestión de riesgos, el psicosocial suele ser el que se toma menos en cuenta, dicho esto, en ese punto es donde radica el problema de la investigación y donde se debe intervenir como profesionales. El presente trabajo de investigación parte de generar conciencia en los servicios médicos ambulatorios de la ciudad de Quito (VERIS) y proponer un plan de acción preventivo para brindar a los trabajadores las condiciones de trabajo adecuadas.

### **1.1.1. Planteamiento del problema.**

#### **1.1.1.1. Diagnóstico**

Durante los últimos meses se ha evidenciado sintomatología asociada a estrés laboral, como por ejemplo bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, en el área de contabilidad, se presume que esto puede ser originado de la alta responsabilidad de las tareas, los horarios laborales extendidos, o la carga mental que sus actividades demandan, puesto que se requiere alta concentración y un grado de responsabilidad elevado, ya que manejan presupuestos e información confidencial de la empresa, se teme que todas estas características emocionales que se han percibido en los trabajadores de la empresa, pueden significar o dar origen a algún tipo de enfermedad ocupacional como el síndrome de burnout, un indicio sugiere

que la aparición estas características se originaron a partir de los últimos meses del año 2022, ya que es el periodo del año donde más demanda tiene esta área.

Consecuente con ello se ha comunicado esta situación a los altos mandos y gerencia quienes, preocupados por la salud y el bienestar psicológico de sus trabajadores, han autorizado el presente trabajo de investigación y de esta manera saber cuál es el procedimiento de actuación adecuado frente a las características emocionales que sus trabajadores están desarrollando.

#### **1.1.1.2. Pronóstico**

Se pronostica que la sintomatología asociada al estrés laboral que se presume los trabajadores han desarrollado en este último tiempo de observación en el área de contabilidad tengan una serie de conflictos y repercusiones en su bienestar psicológico, originando posibles enfermedades consecuentes del estrés laboral, lo cual es alarmante frente a las exigencias que presenta el puesto de trabajo y las exigencias propias que cada trabajador tiene en su vida cotidiana.

Se ha demostrado que el estrés laboral no solo es perjudicial para los empleados de manera individual, sino también de manera colectiva, estrechamente relacionado con el rendimiento y productividad de la empresa, en la manera que puede provocar otros problemas como lo son: aumentar el ausentismo laboral, incrementar la rotación del personal, crear conflictos interpersonales, incluso afectar en los hábitos de salud, entre otros factores que pueden tornarse peores conforme pase el tiempo.

Dicho esto, asumimos que la situación actual de los trabajadores es de alta relevancia y que se debe tomar acción en la prevención de aparición de enfermedades derivadas del estrés laboral, con el fin de proteger a los trabajadores frente a los efectos que pueda originar, de no hacerlo se pronostica que el estrés laboral se torne crítico en un punto de no retorno para la prevención, sino en la curación de las personas afectadas.

### **1.1.1.3. Control del Pronóstico**

Como se ha mencionado, los factores o las condiciones de estrés laboral que están afectando a los trabajadores son de suma importancia en la gestión de seguridad y salud ocupacional, es primordial que estas características emocionales sean tratadas y reducidas de alguna manera, una vez mencionado esto, al no haber sido ejecutada con antelación ninguna medida preventiva o de acción, como prevencionistas y como parte del presente trabajo de investigación se ha considerado oportuno realizar una evaluación de los niveles de estrés y la sintomatología asociada mediante la aplicación del cuestionario; Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial: cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión y de esta manera contribuir con el bienestar integro que deben mantener todos los trabajadores.

Un aspecto importante a la hora de gestionar la problemática que existe, es identificar los aquellos aspectos que únicamente dependen de las acciones y las decisiones que cada uno toma, estos aspectos se refieren al ambiente laboral que se ha formado, a situaciones extralaborales que pueden afectar directa o indirectamente al ambiente laboral, casos de discriminación laboral, de violencia psicológica, pueden ser agravantes frente a la situación actual que se presenta por ello para mantener una gestión integral adecuada se debe realizar mediciones de estrés laboral constantemente e identificar los factores influyentes en la aparición de enfermedades de origen psicosocial, para la cual gracias al trabajo de otros investigadores y profesionales, tenemos a disposición muchas herramientas para mitigar este tipo de riesgo.

### **1.1.2. Objetivo General**

Evaluar el estrés laboral a través de la herramienta Batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales: Capítulo VII, de tal manera que sus resultados otorguen los datos necesarios para establecer medidas preventivas y de protección para garantizar la salud física y

emocional de los empleados del área de contabilidad de los servicios médicos ambulatorios de la ciudad de Quito-Ecuador (VERIS), 2022.

### **1.1.3. Objetivos Específicos**

- Identificar las variables sociodemográficas y laborales de los trabajadores del área de contabilidad, mediante una encuesta para obtener datos apreciables de factores internos y externos.
- Determinar los niveles de estrés laboral en relación con la jornada laboral del personal de contabilidad de los servicios médicos ambulatorios de la ciudad de Quito (VERIS)
- Proponer un plan preventivo ante el estrés laboral que permitan contribuir al desarrollo integral de una empresa saludable.

### **1.1.4. Justificación**

El acelerado ritmo de la vida moderna sumado a los exigentes niveles de productividad, la falta de tiempo, y las exigencias del hogar hacen que cada vez sean más comunes y más graves los problemas asociados a la salud mental de la gente y de los trabajadores, por ello es nuestra responsabilidad como profesionales del área de ciencias del trabajo y comportamiento humano, empezar con un cambio desde nuestro campo de desarrollo, mediante la propuesta de un plan de prevención orientado a nuestro objeto de investigación, como lo es el estrés laboral.

En el Ecuador en la actualidad no existe una normativa específica que regule u ofrezca lineamientos para los riesgos psicosociales del trabajo. Pero podemos entrar referencias al respecto dentro del Código del Trabajo donde se determina que: “Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida” y como parte de la salud se encuentra el bienestar psicosocial. Por otra parte, tenemos el “Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo (2005)

Resolución 957 que menciona en el (Art 1, lit, b) la Gestión Técnica que se debe realizar referente a los riesgos en el trabajo, el cual plantea:

- La Identificación de Factores de Riesgo
- La Evaluación de los Factores de Riesgo
- El Control de Factores de Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control”

Sumado a esto podemos destacar que en el Ecuador existe obligación en cuanto a la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral mencionada en el “Acuerdo ministerial N° 82 expedido el 16 de junio de 2017”, en el cual en su (Art. 9) dispone “las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales”.

Podemos encontrar en el “Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (2016) lo siguiente, 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.”

“La Resolución No. 513 del Consejo Directivo del IESS, publicada en el Registro Oficial Edición Especial 632 de 12 de julio de 2016, expidió el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. En su Artículo 9 señala cuáles son los Factores de Riesgo de las Enfermedades Ocupacionales, incluyendo a los psicosociales como factores que entrañan riesgo de enfermedad ocupacional.”

El “Acuerdo Ministerial MDT-2020-244”, el cual expide el “Protocolo de Prevención y Atención de casos de Discriminación, Acoso Laboral y/o toda forma de Violencia contra la Mujer en los espacios de trabajo”, en donde “cuyas disposiciones son de cumplimiento obligatorio para todas las empresas, tanto públicas como privadas. Esta normativa busca prevenir la discriminación, el acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo, de manera imparcial. Para ello, insta a las empresas a implementar y desarrollar el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, además del propio Protocolo allí señalado para el efecto.”

“La Resolución de la Secretaría Andina 957, publicado en el Registro Oficial Edición Especial 28 del 12 de marzo de 2008”, expide el “Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. En su artículo 4” señala el aspecto esencialmente preventivo del Servicio de Salud en el Trabajo, el cual buscará un “medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores (...)”. *Así como la* “adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental”.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se justifica de manera legal ya que los riesgos psicosociales forman parte de la gestión en prevención que se debe realizar en la organización.

Adoptando otra perspectiva, el presente trabajo de investigación se justifica desde el punto de vista económico, puesto que acorde a un estudio publicado por la “Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos (Amedirh)” reveló que el estrés es un factor que detona el ausentismo laboral, y al hablar de ausentismo laboral inmediatamente estamos tocando la economía de la empresa y del país, puesto que se reduce la productividad y las horas de trabajo, debido a las enfermedades que pueden ser derivadas de una exposición a estrés prolongado. Finalmente, y la justificación más grande e importante del trabajo de investigación es que se busca aportar al bienestar, y al desarrollo de un ambiente de trabajo saludable con la evaluación de estrés laboral y sus sintomatologías.

## **1.2.Marco Teórico**

### **1.2.1.Estado actual del conocimiento sobre el tema**

Actualmente en el escenario laboral que plantea el mundo, esta marcado mucho por la globalidad y la inestabilidad, donde se ha observado un índice muy alto de complejidad frente a las demandas laborales, además se ha planteado un escenario dinámico, donde las empresas dejaron de ser convencionales, algunas han optado por fusiones empresariales, otras han llevado sus horizontes a la reingeniería de recursos humanos y desarrollo tecnológico, donde lo primordial es la reducción de costos, la demanda en el aumento de productividad y por otra parte se encuentra la satisfacción del cliente. Este conjunto de factores laborales, que de por si solos son importantes se ven influenciados por varios aspectos sociales que también se han visto sometidos a cambios, como por ejemplo que los trabajadores cada vez tienen menos niveles de autonomía, una mayor sobrecarga de trabajo puesto que debido a la economía se han visto obligados a reducir personal, el aumento de las demandas emocionales, u objetivos no establecidos, o no bien definidos, o incluso que no se reciba retroalimentación. Todas estas son condiciones en las que el trabajo no facilita la integración y el desarrollo de las personas, o cuando sucede suele ser en condiciones precarias, esto ha llevado a que muchos profesionales

experimenten ciertos niveles de frustración y un alto índice de tensión emocional, lo cual conlleva con el aumento del estrés laboral y de desgaste profesional.

En una reciente investigación del “Ministerio de Ciencia e Investigación de España la cual fue llevada a cabo en más de 2.000 personas, trabajadores de diversos sectores tanto públicos como privados, 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.”

Esta situación es alarmante, puesto que en el país se vive una situación similar donde las empresas no suelen dar la importancia debida a los factores de riesgo asociados al estrés laboral, siempre se suele minimizar el riesgo e inclusive los trabajadores evitan mencionarlo, por miedo a perder su trabajo e impuestos por la situación económica del país donde tener un trabajo estable se ha convertido en un privilegio antes que un derecho.

Un estudio realizado por (Vallejo, 2022) en una organización dedicada a la investigación de mercados en el cual se adopto un enfoque cuantitativo para determinar la influencia del estrés laboral sobre los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores mediante el “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y el “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/30” de Melilá y Peiró. En donde “La población estuvo conformada con un total de 64 personas como objeto de estudio. A partir de los datos obtenidos con la aplicación de los cuestionarios y el análisis de resultados en base al método utilizado , se evidenció que, si bien a modo global se mantiene un nivel bajo, desde una perspectiva específica, se identifica ciertos factores que inciden directamente en la presencia de estrés en los trabajadores; con respecto al factor de falta

de cohesión, se puede mencionar que la presión que el personal siente por desarrollar y cumplir con sus tareas y funciones está elevando los niveles de estrés en el trabajo.”

Este estudio nos permite adoptar una perspectiva donde podemos decir que, los trabajadores que están siendo objeto de estudio del presente trabajo de investigación, al igual que los recién mencionados, también sienten presión por desarrollar y cumplir con sus tareas y funciones, siendo así estos factores pueden desencadenar en enfermedades ocupacionales, como lo es el síndrome de Burnout.

En este estudio podemos evidenciar que los casos donde se presenta estrés laboral dependen mucho de como perciben los trabajadores su trabajo, y las actividades que este conlleva, al ser el área de contabilidad el objeto de estudio del presente trabajo de investigación, donde se maneja mucha información importante, que requiere concentración y precisión se concluye que los trabajadores perciben su trabajo como altamente exigente.

En otro estudio publicado por (Onofre, 2019) cuya finalidad era determinar el grado de asociación entre el Estrés laboral como variable independiente, y el Desempeño laboral como variable dependiente, y la influencia que existe entre ellas, para lo cual se aplicó el “Cuestionario de Estrés laboral” desarrollado por la “Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud” y validado en Latinoamérica por Samuel Medina Aguilar en el año 2007. Se puede evidenciar que “en la unidad de estudio que a menor estrés existe mayor desempeño, lo cual permite inferir que una misma situación puede significar un mal estrés (distrés) para una persona y buen estrés (eustrés) para otra, es decir lo que importa no es lo que sucede, sino la forma como se percibe y afronta esa situación en particular. Dicho esto, Los factores que de forma mayoritaria incidieron en la aparición de estrés en el personal evaluado, fueron: influencia del líder, respaldo del grupo y tecnología.”

Tal como menciona el estudio citado, existen muchos factores que pueden ser determinantes o no, en la aparición de estrés laboral, muchos de ellos dependen de la percepción propia de cada persona, pero otros no, como pueden ser la calidad de liderazgo, los recursos con los que cuenta la empresa, el apoyo social que se brinda a cada individuo, todos ellos conforman un extra en la aparición de estrés laboral, a su vez si todos los factores mencionados son los adecuados, pueden contribuir de manera positiva en generar un ambiente de trabajo saludable.

Dada la situación actual, la necesidad del estudio de los procesos de estrés y de desgaste profesional se hace más patente.

## **1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica**

### **1.2.2.1. Riesgos Psicosociales**

“El comité mixto OIT-OMS define los riesgos psicosociales como las interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y condiciones organizativas, por una parte, y las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y situación personal fuera del trabajo.” Más específicamente, “el INSHT, siguiendo a la OIT, los define como las condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. En la actualidad, se considera que son riesgos psicosociales:

- El estrés laboral
- La fatiga
- La violencia en el trabajo
- El acoso laboral”

Por otra parte, el autor (Neffa, 2015) menciona en su libro que el término “psicosocial” se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales.

Los investigadores del ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España) denominan factores psicosociales a “aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, toma de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Ansoleaga, 2013).

Para la “Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo” “Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión”.

#### **1.2.2.2. Estrés**

Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como “la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Y desde entonces se usa este concepto de varias maneras y en distintos ámbitos, hoy en día la mayoría de personas habla del estrés o de encontrarse estresados, ya sea en el hogar o en el ámbito laboral, este término se ha vuelto común en la sociedad.”

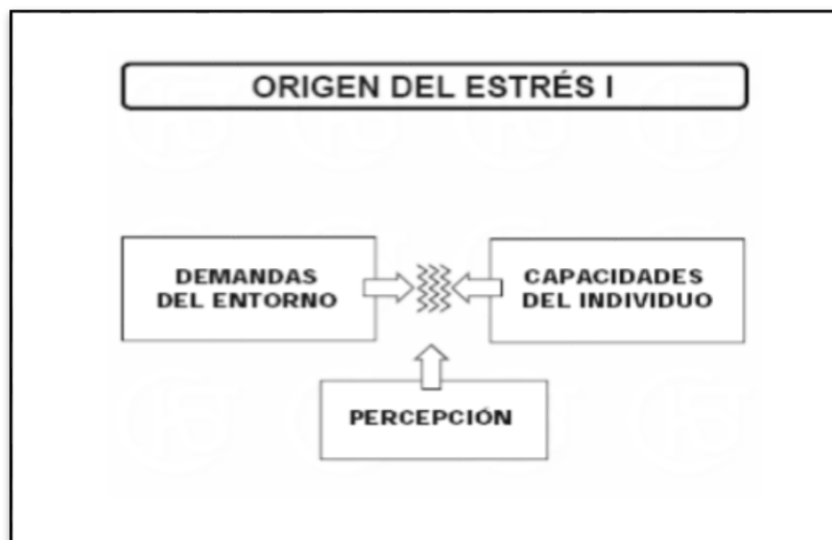
La (OSHA) define el estrés como "un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos". Cuando esta situación se

mantiene en el tiempo, es decir se convierte en una situación crónica se produce el desgaste profesional o síndrome de burnout.

Para la autora (Regueiro, 2019) El estrés “es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.”

La respuesta al estrés que tenemos como seres humanos es nuestra forma única de afrontar y adaptarnos a las diversas situaciones y demandas que nos vamos encontrando a lo largo del camino en nuestra cotidianidad, además es una respuesta que aparece cuando percibimos que nuestros recursos no son suficientes para afrontar los problemas.

*Gráfico 2: Origen del Estrés*



*Gráfico 2: Origen del Estrés*

*Fuente: Ana M<sup>a</sup> Regueiro - Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga*

### **1.2.2.3. Estresores**

La autora (Rosales, 2014) menciona en su publicación a (Lucini y Pagani, 2012), quienes definen a “los llamados estresores, o factores estresantes, o situaciones desencadenantes del

estrés, como cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático, como sociocultural) que, de una manera aguda o crónica, podría ser percibido por el individuo como importante, peligroso o potencialmente capaz de modificar su vida, propiciando la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo.”

(Rafael, Claudia, & Magdalena, 2018) citan en su artículo científico a González (2012) quien menciona lo siguiente, “los estresores laborales presentan esquemas de distribución similares tanto a nivel organizacional como individual, lo cual se relaciona con lo que comenta González (2012), para quien los estresores pueden aparecer en diferentes contextos, laboral, familiar o social y pueden ser de características externas como de aspectos internos, los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas, como un dolor de cabeza o el producido por una herida; o de características más cognoscitivas como el recuerdo de algo desagradable, o sentimientos de culpa, por otro lado los estresores externos también pueden desencadenarse por aspectos físicos como la temperatura o el ruido; o aspectos cognitivos como al momento de llegar a un lugar en donde las personas lo vean y dejen de hablar o que hablen en voz baja y ríen cuando lo voltean a ver.”

En el modelo explicativo del estrés y síntomas psicosomáticos, elaborado por González y Landero (2006), se representa que “ante los estresores (diarios, recientes, crónicos o la combinación de estos), la persona puede o no percibir estrés dependiendo de la valoración que hace de sus recursos (ejemplo: autoestima, autoeficacia), del apoyo con que cuenta (ejemplo: apoyo social) y de la situación (amenazante, desafiante o daño/pérdida); además, se considera que las variables sociodemográficas (ejemplo: sexo femenino, edad), pudieran estar asociadas a la percepción del estrés y los síntomas psicosomáticos. Una vez que el sujeto percibe algún nivel de estrés se pueden presentar respuestas a nivel emocional (ejemplo: depresión, ansiedad), conductual (afrentamiento) y fisiológico (síntomas psicosomáticos). Por último, se plantean relaciones directas entre algunas variables que han sido comprobadas por estudios empíricos



(autoestima y estrés; apoyo social y estrés; depresión y síntomas; ansiedad y síntomas; además de estrés y síntomas).”

Gráfico 3: Modelo Explicativo del Estrés y de los síntomas psicosomáticos.

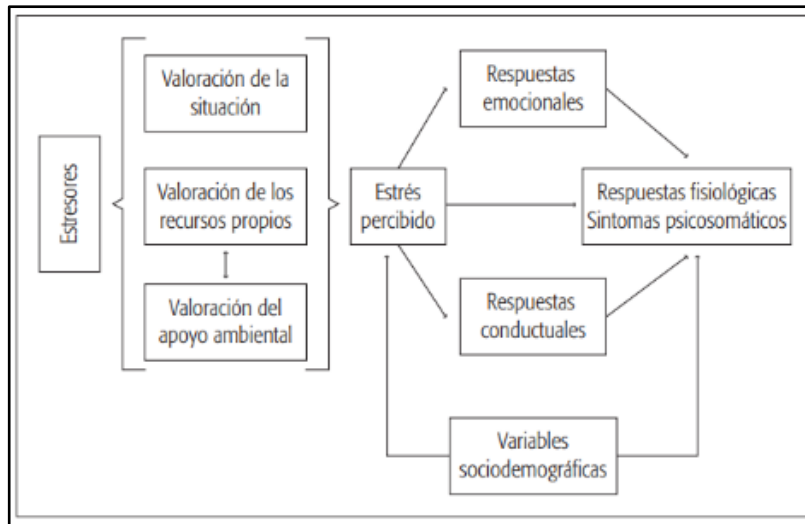


Gráfico 3: Modelo explicativo del estrés y de los síntomas psicosomáticos.

Fuente: González Ramírez MT, Landero Hernández R. Confirmación de un modelo explicativo del estrés y de los síntomas psicosomáticos mediante ecuaciones estructurales.

#### 1.2.2.4. Fases del Estrés

En una publicación de la revista ELSEVIER se mencionan “3 fases en el modo de producción de estrés”, las cuales son:

##### Reacción de alarma

Según. (Capdevila & Segundo, 2005) “el organismo, amenazado por las circunstancias, se altera fisiológicamente por la activación del hipotálamo y la hipófisis, en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales, localizadas sobre los riñones. El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula el hipotálamo, que produce factores liberadores que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para determinadas zonas corporales. Una de estas sustancias es la hormona denominada ACTH (*adrenal cortico trophic hormone*), que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, encargada de producir

los glucocorticoides. A su vez, otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal activa la secreción de adrenalina”

En una publicación del “Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT)” menciona a la reacción de alarma como: “Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la que baja la resistencia por debajo de lo normal. Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo”

### **Estado de resistencia**

Siguiendo lo mencionado por el INSHT “cuando un individuo se expone de forma prolongada a la amenaza de agentes físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo, si bien prosigue su adaptación a estas demandas de manera progresiva, puede disminuir sus capacidades de respuesta. Durante esta fase suele producirse un equilibrio dinámico u homeostasis, entre el medio interno y externo del individuo.”

De este modo, si el organismo tiene la capacidad para resistir durante un período prolongado, no hay problema alguno, pero en caso contrario pasará a la siguiente fase. (Capdevila & Segundo, 2005)

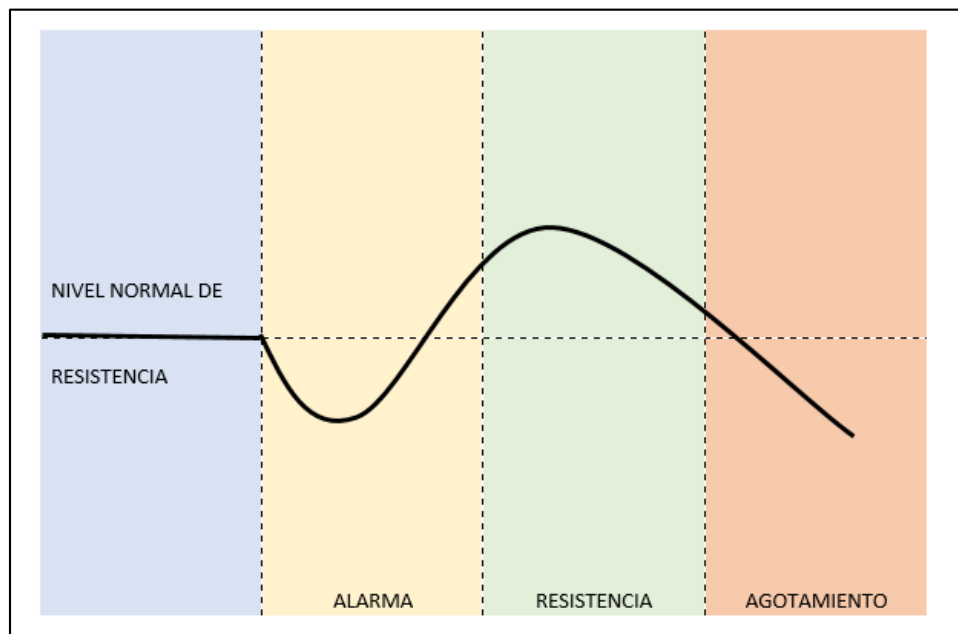
El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT) define a la fase de resistencia donde el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones

### **Fase de agotamiento**

La capacidad de defensa del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro, con pérdida importante de las capacidades fisiológicas. (Capdevila & Segundo, 2005)

El “Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT)” presenta a la fase de agotamiento “cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento.”

*Gráfico 4: Fases del Estrés*



*Gráfico 4: Fases del Estrés*

*Fuente: Avanti, Centro de Psicología y Mediación*

### **1.2.2.5. Estrés Laboral**

En una publicación de la “Universidad Nacional de Cuyo” menciona a el estrés laboral como “una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar.”

Acorde a una publicación de la “Universidad Católica Boliviana San Pablo” menciona el concepto de estrés laboral como “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.”

Recientemente, el “Programa sobre Seguridad, Salud y Medioambiente (Safework) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)” que se encuentra trabajando en un trabajo de investigación sobre el estrés relación al trabajo, donde ha llegado a la conclusión de que: “El estrés relacionado con el trabajo puede definirse como la respuesta negativa que los individuos pueden tener cuando sus habilidades y destrezas no se corresponden adecuadamente con las exigencias de su trabajo y no reciben ningún apoyo ante ello.”

Acorde Gutiérrez y Ángeles (2012) para quienes “el estrés laboral es un proceso que incluye algunos elementos que promueven la idea en el empleado de no estar a la altura de las actividades cotidianas propias de su puesto, provocando esto sensaciones de ansiedad, temor, frustración y enojo lo cual indudablemente baja el rendimiento y en ocasiones provoca enfermedades y accidentes.”

#### **1.2.2.6. Tipos de Estrés Laboral**

##### **Episódico o Agudo**

De acuerdo a la “Asociación Psicológica Americana” el estrés agudo es “la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana. La misma bajada al final del día resulta agotadora y desgastante. Esquiar más allá de sus límites puede derivar en caídas y fracturas de huesos. Del mismo modo,

exagerar con el estrés a corto plazo puede derivar en agonía psicológica, dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal y otros síntomas.”

### **Crónico**

El “Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo” define como el síndrome de estar quemado por el trabajo puede considerarse como “una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”

El síndrome de estar quemado por el trabajo (Burnout) es una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo.

### **Positivo**

Acorde al Instituto Nacional de Psiquiatría Ramon de la Fuente, México, el estrés positivo se traduce cuando enfrentamos situaciones desafiantes, cuyas demandas son altas, pero no rebasan nuestras capacidades; por eso, podemos sentir competencia, confianza, motivación, entusiasmo y bienestar.

### **Negativo**

Acorde al Instituto Nacional de Psiquiatría Ramon de la Fuente, México, el estrés negativo está relacionado cuando percibimos que es muy difícil afrontar situaciones estresantes porque las demandas son excesivas, muy intensas y rebasan nuestros límites de resistencia y de adaptación.

#### **1.2.2.7. Causas de Estrés Laboral**

Diferentes autores han establecido varias causas que pueden desencadenar en un cuadro de estrés laboral, para lo cual se ha tomado principalmente un criterio, de una de las entidades más

importantes del mundo la cual la “Organización mundial de la Salud (OMS)” quien menciona que “una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral.”

Además, mencionan que “la mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades.” Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”.

Dichos peligros relacionados con el estrés, se pueden traducir como las principales causas o desencadenantes de estrés laboral se mencionan en el siguiente cuadro.

*Gráfico 5: Principales causas o desencadenantes de estrés laboral*

**Características del trabajo:**

- Características del puesto**
  - Tareas monótonas, aburridas y triviales
  - Falta de variedad
  - Tareas desagradables
  - Tareas que producen aversión
- Volumen y ritmo de trabajo**
  - Exceso o escasez de trabajo
  - Trabajos con plazos muy estrictos
- Horario de trabajo**
  - Horarios de trabajo estrictos e inflexibles
  - Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal
  - Horarios de trabajo imprevisibles
  - Sistemas de turnos mal concebidos
- Participación y control**
  - Falta de participación en la toma de decisiones
  - Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral)

## Contexto laboral:

### Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral
- Falta de perspectivas de promoción profesional
- Promoción excesiva o insuficiente
- Actividad poco valorada socialmente
- Remuneración por trabajo a destajo
- Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto

### Papel en la entidad

- Papel indefinido
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto
- Tener a cargo a otras personas
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas

### Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo
- Malas relaciones con los compañeros
- Intimidación, acoso y violencia
- Trabajo aislado o en solitario
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas

### Cultura institucional

- Mala comunicación
- Liderazgo inadecuado
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad

### Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
- Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

Gráfico 5: Principales causas o desencadenantes de estrés laboral

Fuente: OMS (Organización Mundial de la Salud)

### **1.2.2.8. Síntomas de Estrés Laboral**

Como objeto de estudio el estrés laboral puede significar en consecuencias graves, una de estas es la parte psicológica y de salud mental de las personas, pero otra parte al igual que una persona, una empresa tiende a tener fallos y presentar síntomas. El estrés laboral puede tornarse como síntoma cuando este nos muestra una problemática interna que la empresa posee y que no puede admitir o a su vez no lo quiere saber, estos son malestares o quejas constantes.

De acuerdo al “Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia. hospitalización v. en casos extremos. suicidio.”

Siguiendo lo mencionado por el “Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas.”

El INSHT recalca “Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

Preocupación excesiva, Incapacidad para tomar decisiones, Sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, Dificultad para mantener la atención, Sentimientos de falta de control, Sensación de desorientación, Frecuentes olvidos, Bloqueos mentales, Hipersensibilidad a las críticas, Mal humor, Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes, Consumo de fármacos, alcohol, tabaco.”



En una publicación de la “Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007)” menciona como síntomas de estrés laboral en una empresa lo siguiente

“Cada empresa tiene sus propias fallas, pero podemos analizar algunas características muy frecuentes:

- El desligarse de responsabilidades. Los de cargos mayores se encargan de trasladar sus propias responsabilidades a otras personas bajo su cargo y no solamente para que las realice, sino para que, si existe un error, pueda desligarse también de la culpa.
- Considerar que si estás estresado significa que estás trabajando bien.
- Buscar ser el preferido del jefe haciéndole favores o tratándole de manera excesivamente halagadora.
- La única manera de exigir de las personas de altos cargos es mediante la amenaza y el chantaje psicológico.
- El ahorro de tiempo, dinero y personal a costa de la productividad y eficacia de la empresa. Las personas que están a cargo no son competentes o no se capacitan.”

Como vemos existen varios comportamientos o síntomas que una empresa con trabajadores afectados por estrés puede presentar, para lo cual hay que estar pendientes si alguno de estos se ha presentado para tomar acción.

#### **1.2.2.9. Consecuencias de Estrés Laboral**

Según la OMS “el estrés laboral puede dar origen a comportamientos disfuncionales que no son habituales en el trabajo y contribuir a la salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar.”

Así como los síntomas del estrés laboral afectan tanto a la persona que lo padece y a la organización que tiene trabajadores con índices de estrés, de igual manera sus consecuencias afectan al individuo y como organización.

Acorde a (Acero, 2020) quien menciona a Toflón en su tesis de grado, afirma que las consecuencias del estrés laboral se reflejan tanto a nivel físico como psicológico y además tiene un alto impacto en la organización a la que la persona pertenece.

“A nivel psicológico, los seres humanos necesitan desarrollar la memoria, la concentración, el aprendizaje, entre otros factores.” Estos aspectos pueden verse afectadas cuando las personas presentan situaciones de estrés. (Acero, 2020)

A nivel físico, las consecuencias del estrés pueden ser bastante grandes, uno de ellos es el problema cardiovascular generado por la ansiedad, también puede presentar problemas dermatológicos, daños digestivos, entre otros. (Acero, 2020)

“A nivel de la organización, el rendimiento y la productividad pueden verse afectados por causa del estrés laboral. Las personas al sufrir de estrés en el trabajo, pueden presentar falta de motivación al realizar las labores, igualmente puede presentar malas relaciones con los compañeros de trabajo, creando así un ambiente laboral desfavorable.” El absentismo y el ausentismo laboral son unas de las consecuencias más frecuentes del estrés laboral (Acero, 2020)

#### **1.2.2.10. Manejo del Estrés Laboral**

el “Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) considera oportuna la prevención y el tratamiento de estrés laboral mediante programas de prevención primaria individual: difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema como solución de conflictos,

conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.”

Las intervenciones pueden y deben dirigirse hacia la estructura de la organización. el estilo de comunicación, los procesos de formulación de decisiones, las funciones de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2004)

La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo y mejorar las condiciones ambientales; también debe considerarse la variedad y estimulación en las tareas de trabajo.

Un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.

(Acero, 2020) menciona a Toflón en su tesis de grado donde afirma que para prevenir el estrés laboral debe existir una relación y compromiso por las dos partes afectadas, en este caso, el individuo y la organización, no pueden ir por separado, ya que, si falla alguna de las dos partes, afecta a la otra.

Los autores Houtman y Jettinghoff, citados por González en su tesis de grado, afirman que no existe una cura exacta para el estrés, pero las empresas si pueden empezar a encontrar el porqué del estrés en sus trabajadores y con esto iniciar una prevención. (Acero, 2020)

¡El mejor tratamiento del estrés laboral cuando puede tratarse de un síntoma de la empresa, es en análisis de la cultura organizacional y sus fallas.” Una empresa que ataca el estrés laboral como un problema conductual de los trabajadores, obtendrá los mismos resultados que una

persona tratando sólo el síntoma: al cabo de un tiempo sin estrés, éste volverá con más fuerza o bajo una forma diferente. (Acero, 2020)

“Para prevenir el estrés laboral, se debe plantear bien los objetivos de una empresa y sobre todo en qué lugar se está colocando a sus trabajadores: como sujetos u objetos. Se debe definir cuál y cómo será la cultura organizacional.” (Acero, 2020)

Reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones estresantes dentro de la empresa. Mejorar la estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura organizacional, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal. (Acero, 2020)

El “Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU. (N.I.O.S.H.). basándose en experiencias y recomendaciones suecas, holandesas y de otros países establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo

- Horario de trabajo: diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
- Participación y control: dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.
- Carga de trabajo: comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- Contenido: diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo. sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
- Papeles: definir claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo.

- Entorno social: crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo. Futuro: evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.”

### **1.2.3. Hipótesis**

En la presente investigación no se presenta ninguna hipótesis, ya que corresponde a una evaluación e investigación descriptiva.

### **1.2.4. Identificación y Caracterización de variables**

El presente trabajo de investigación no consta de variables puesto que este corresponde a una evaluación de estrés laboral e investigación descriptiva.

## **CAPÍTULO II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo de estudio**

El tipo de estudio corresponde al tipo de campo ya que se van a obtener datos directamente de las instalaciones de la empresa, descriptivo porque se pretende definir o detallar el tema a través de un marco teórico, el cual tiene como eje la evaluación de estrés laboral en el personal del área de contabilidad de los servicios médicos ambulatorios de la ciudad de Quito, y transversal ya que se pretende medir la frecuencia de una enfermedad o característica en una muestra de una población en un momento determinado, de manera tal que se puedan plantear acciones preventivas y de intervención de ser necesario para preservar su bienestar.

### **2.2. Modalidad de investigación**

La modalidad de investigación que se ha aplicado en este caso en particular es la correspondiente a la de campo ya que los datos obtenidos fueron tomados directamente desde la perspectiva y percepción de los trabajadores que se encuentran laborando, sumado a esto se puede considerar que es documental ya que se adoptó una perspectiva teórica a partir de autores e instituciones que han estudiado el tema de la presente investigación.

### **2.3. Método**

El método aplicado en la presente investigación corresponde al tipo Inductivo – Deductivo. Inductivo ya que se origina de la obtención de datos de la realidad que está viviendo cada individuo que conformó la investigación y con sustento en los resultados poder obtener una perspectiva general de la realidad de la empresa, y deductivo ya que a través de ello se pretende obtener las consecuencias de la problemática establecida. Para así elaborar un plan de prevención y acción para fomentar la salud mental de los trabajadores y reducir los niveles de estrés.

## **2.4. Población**

La presente investigación se da a través de un censo poblacional que consta con un total de 13 trabajadores del área de contabilidad de los servicios médicos ambulatorios de Quito (VERIS).

## **2.5. Selección de Instrumentos de Medición**

La técnica que se ha utilizado en el presente trabajo de investigación corresponde a la de aplicación de cuestionarios, ya que otorgan facilidad de que los trabajadores respondan en un cuestionario claro y sencillo además tomado desde su perspectiva y la realidad que viven día a día.

La metodología utilizada corresponde a la del Cuestionario Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales: Capítulo VII Tercera edición del Cuestionario para la evaluación del estrés de Gloria Villalobos.

Este instrumento fue seleccionado puesto que está diseñado no solamente para evaluar si existe la presencia de estrés laboral en los trabajadores, sino también los síntomas asociados que presentan los trabajadores.

### **2.5.1. Método. - Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales: Capítulo VII Tercera edición del Cuestionario para la evaluación del estrés de Gloria Villalobos.**

Para medir el estrés laboral, se empleó la tercera edición del “Cuestionario para la evaluación del estrés (2010), de Villalobos Gloria” el cual “consta de 31 preguntas con respuesta tipo Likert (siempre, casi siempre, a veces y nunca). Para cada pregunta, se debe señalar la frecuencia en que se presentan los diferentes malestares acordes a la percepción propia de cada trabajador en los últimos tres meses. Es un instrumento útil ya que está diseñado para evaluar síntomas significativos de la presencia de reacciones de estrés en los trabajadores. Los ítems que este cuestionario pretende medir y evaluar están distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés:

- a) Fisiológicos
- b) Comportamiento social
- c) Intelectuales y laborales 37
- d) Psicoemocionales”

### 2.5.2. Cálculo e Interpretación de los resultados

“Los ítems del Cuestionario para la evaluación del estrés, tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente. La escala de respuestas es la siguiente:”

*Tabla 1: Escala de respuestas tipo Likert*

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

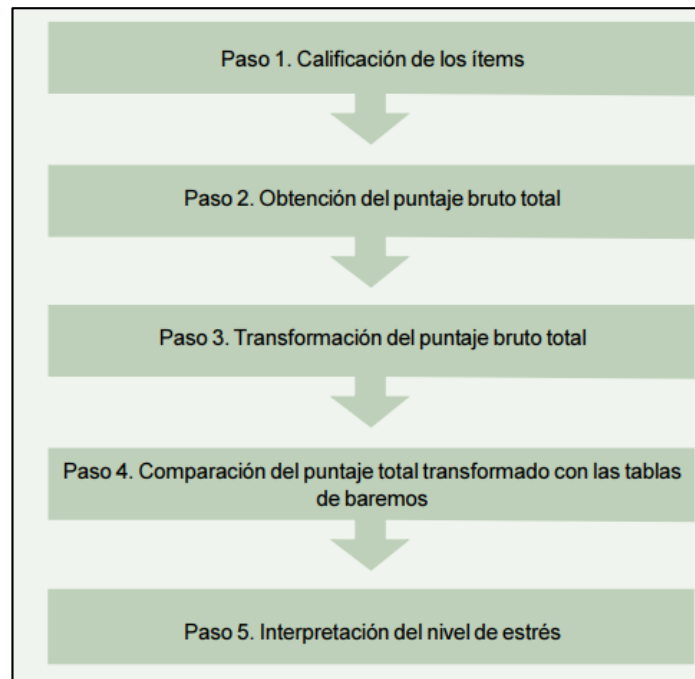
*Tabla 1: Escala de respuestas tipo Likert*

*Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales*



“Los resultados se interpretan en el sentido de que, a mayor puntaje obtenido, mayor es el nivel de síntomas de estrés”

*Tabla 2: Proceso de calificación para el cuestionario para la evaluación del estrés*



*Tabla 2: Proceso de calificación para el cuestionario para la evaluación del estrés*

*Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales*

“Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que, a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma. En la siguiente tabla se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem. En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.”

*Tabla 3: Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.*

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

*Tabla 3: Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.*

*Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales*

Una vez calificados los ítems “se procede a la obtención del puntaje bruto total el cual implica la sumatoria de los siguientes subtotales que corresponden a promedios ponderados:

- a) Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4)
- b) Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).
- c) Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).
- d. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31”

“Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:”

*Ecuación 1: Fórmula para la transformación de los puntajes brutos*

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto total}}{61,16} \times 100$$

*Ecuación 1: Fórmula para la transformación de los puntajes brutos*

*Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales*

“El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de estrés que representa la puntuación transformada del puntaje total.”

La tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés utiliza dos tipos de baremos según el nivel del cargo que ocupa el trabajador que responde el cuestionario (Tabla 4). En la (tabla 5) se presentan los baremos para la interpretación del puntaje total del cuestionario.

Tabla 7: Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés.

Baremos	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica el cuestionario
Jefes, profesionales y técnicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Jefes:</b> comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Profesionales o técnicos:</b> personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.</li> </ul>
Auxiliares y operarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Auxiliares:</b> cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Operarios:</b> comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.</li> </ul>

Tabla 4: Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés.

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales

Tabla 5: Baremos de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Tabla 5: Baremos de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales

## **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

### **Levantamiento de datos/información**

Para la recopilación de datos y la aplicación del cuestionario, se optó por realizarlo de manera mixta, parte de las encuestas fueron enviadas vía online, por facilidad para los encuestados de llenarla, y ajustándose a su disponibilidad de tiempo, por otra parte, otras encuestas se llenaron de manera física en las instalaciones de la empresa.

Se estableció un canal de comunicación directo con el área de Salud y Seguridad, mediante correo electrónico o la apertura total en oficina para solventar cualquier duda o inquietud en el momento de realizar el cuestionario.

De esta manera se logró exitosamente la aplicación del cuestionario a todos los trabajadores del área de contabilidad de la empresa con un total de 13 cuestionarios evaluados.

### **3.1. Presentación y análisis de resultados**

#### **3.1.1. Resultados del perfil sociodemográfico de la empresa**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado, correspondiente al perfil sociodemográfico de la empresa.

Gráfico 5: Género

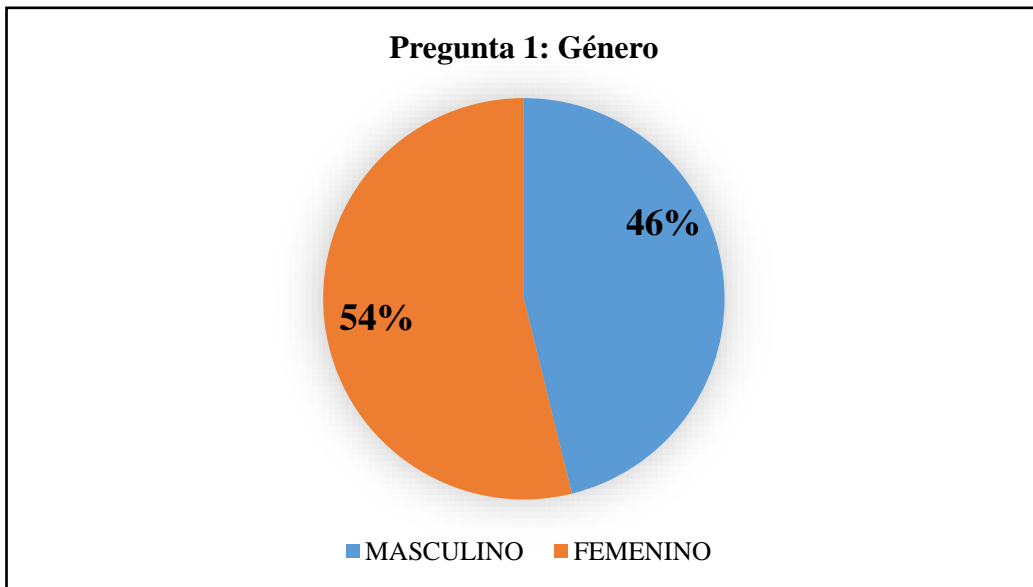


Gráfico 5: Género

Elaborado por: Bryan Sánchez

Acorde a lo que el gráfico nos muestra, podemos concluir que existe paridad en los trabajadores del área de contabilidad de la empresa, en donde el 54% de personal femenino sobresale sobre el 46% correspondiente al personal masculino.

Gráfico 6: Edad

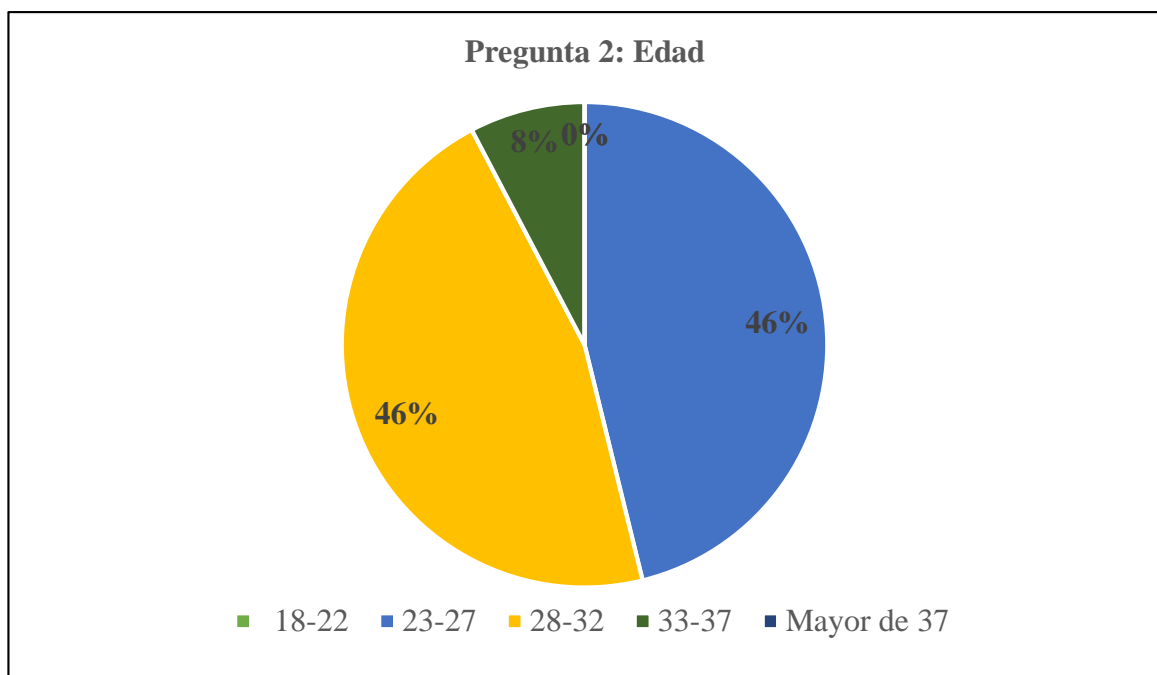


Gráfico 6: Edad

Elaborado por: Bryan Sánchez

En cuanto a los datos obtenidos de la edad de los trabajadores, se puede concluir que se encuentran en un rango medio de edad sin ningún trabajador que sobrepase los 37 años ni trabajadores menores de 22 años, y alojando la mayor cantidad de trabajadores dentro del rango de edad de 23-27 años con el 46% respectivamente y de 28 – 32 años con el 46 % respectivamente, únicamente una persona se encuentra en el rango de 33-37 años con el 8% correspondiente.

Gráfico 7: Estado Civil

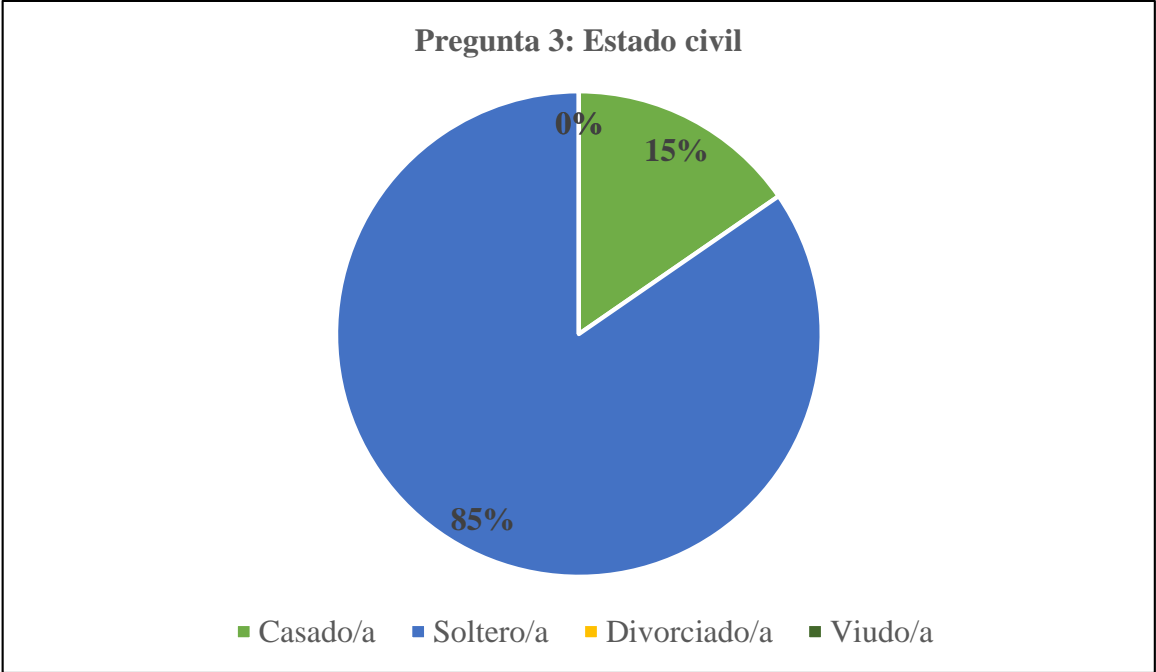


Gráfico 7: Estado Civil

Elaborado por: Bryan Sánchez

En esta pregunta en particular, la mayoría de la población trabajadora menciona que son solteros siendo este el 85% del total, por otra parte, el 15% menciona que son casados conformando así el 100% de los encuestados.

Gráfico 8: Nivel de instrucción

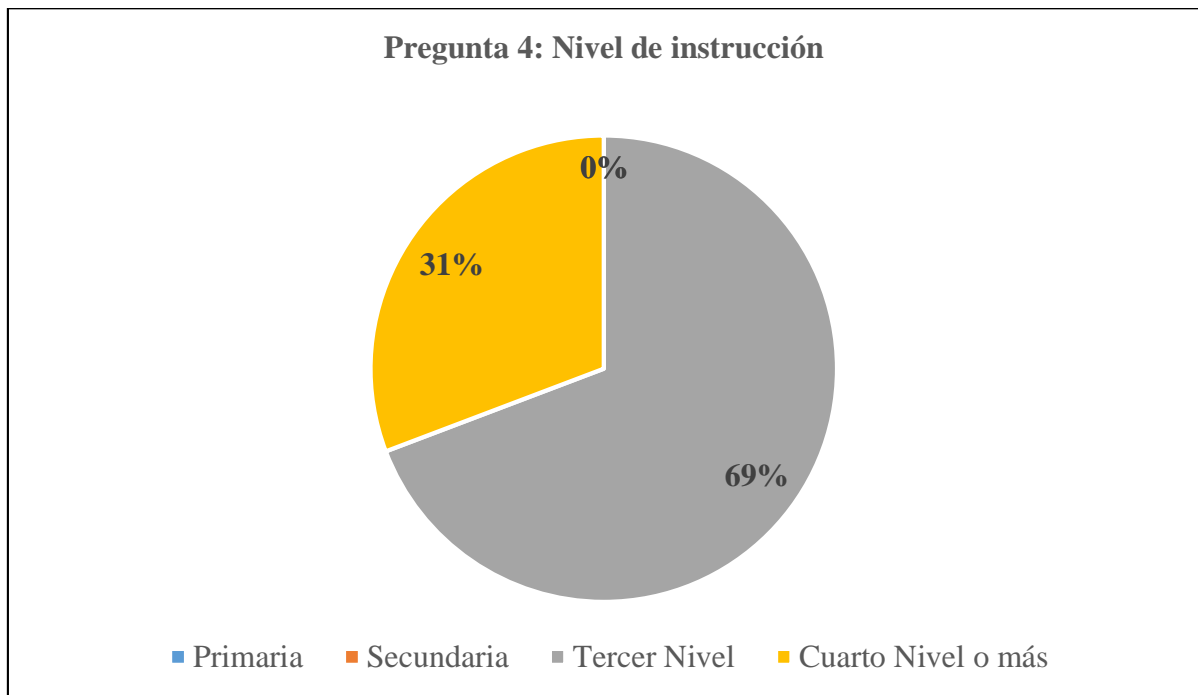
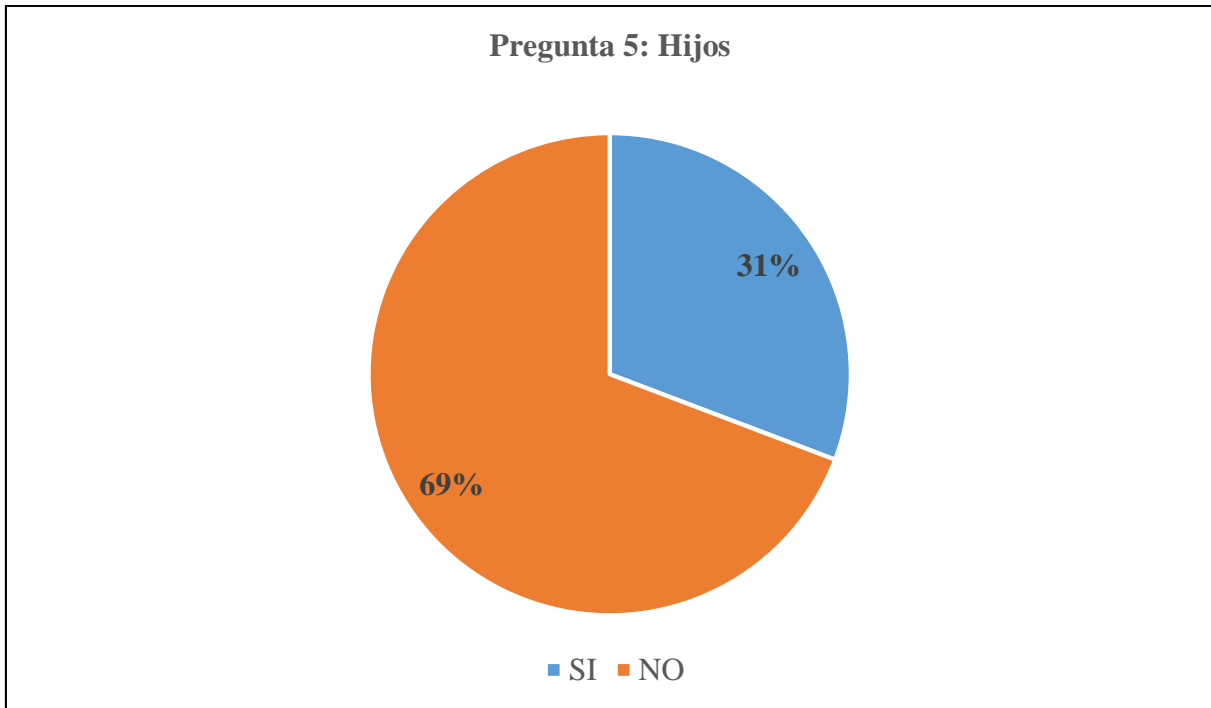


Gráfico 8: Nivel de instrucción

Elaborado por: Bryan Sánchez

De acuerdo al gráfico se puede observar que la mayoría de trabajadores poseen un título de tercer nivel correspondiendo al 69% (9 personas) de los encuestados, mientras que el 31% (4 personas) mencionan que poseen un título de cuarto nivel o superior. Por otra parte, ningún encuestado respondió que únicamente han concluido el nivel primario y secundario de educación.

*Gráfico 9: Hijos*



*Gráfico 9: Hijos*

*Elaborado por: Bryan Sánchez*

Según el gráfico mostrado, el 69% (9 personas) de trabajadores mencionaron que no tienen hijos, por otra parte, el 31% (4 personas) mencionaron que, si tienen hijos, esta pregunta se consideró relevante debido a la responsabilidad que un hijo representa, y determinar si esto es un factor adicional a la presencia del estrés laboral o no.



Gráfico 10: Personas dependientes económicamente

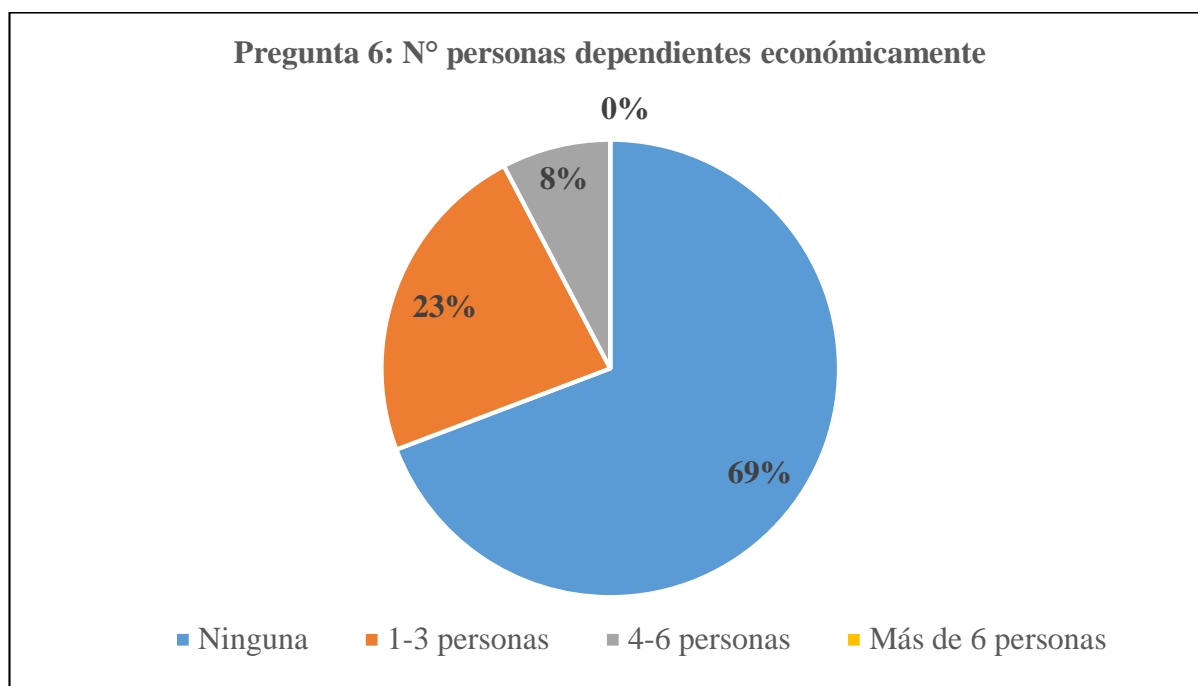


Gráfico 10: Personas dependientes económicamente

Elaborado por: Bryan Sánchez

En el gráfico podemos observar que la mayoría de trabajadores no tienen ninguna persona que dependa económicamente de ellos lo cual corresponde al 69% (9 personas), seguido de ello encontramos que el 23% (3 personas) tiene entre 1 a 3 personas que dependen económicamente de los encuestados, mientras que únicamente el 8% (1 persona) de los encuestados menciona que entre 4 y 6 personas dependen económicamente de ella.

Gráfico 11: Antigüedad en el trabajo

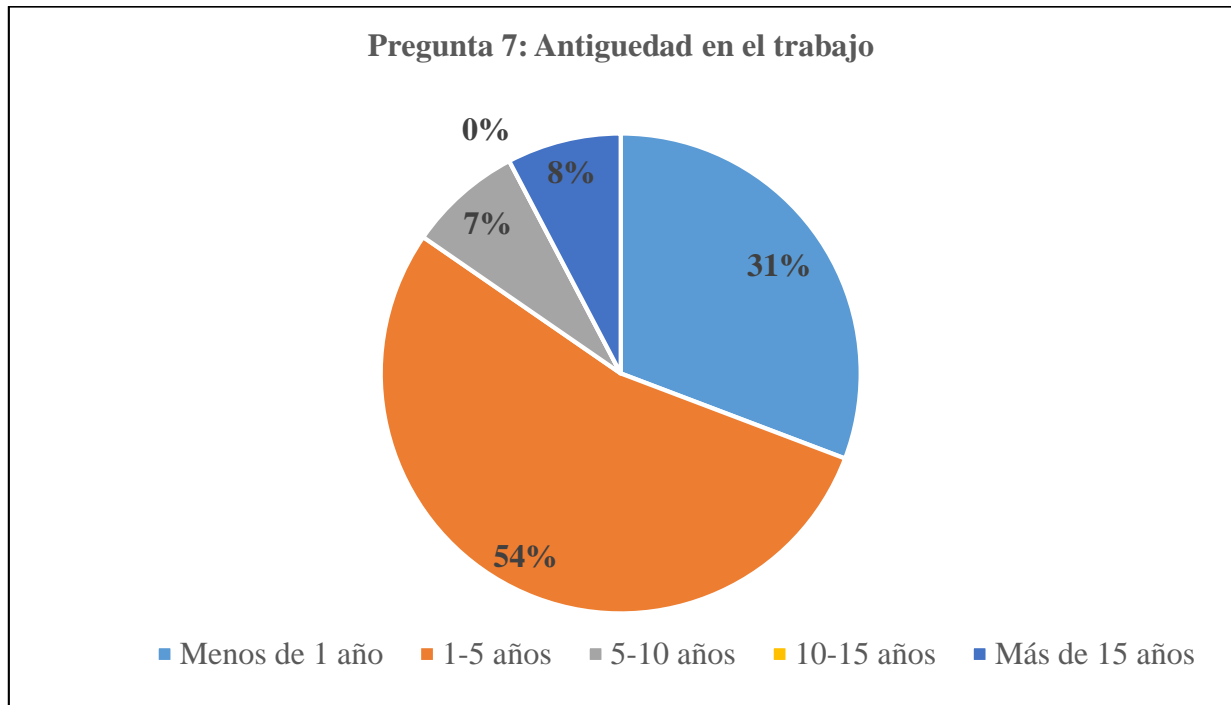


Gráfico 11: Antigüedad en el trabajo

Elaborado por: Bryan Sánchez

En cuanto a la antigüedad en el puesto de trabajo encontramos que aproximadamente la mitad de los trabajadores encuestados 54% (7 personas) han laborado entre 1 y 5 años, mientras que el 31% (4 personas) han formado parte de la empresa menos de 1 año, finalmente una persona menciona que ha trabajado entre 5 a 10 años en la empresa, y la restante durante más de 15 años.

Gráfico 12: Tipo de cargo en la empresa

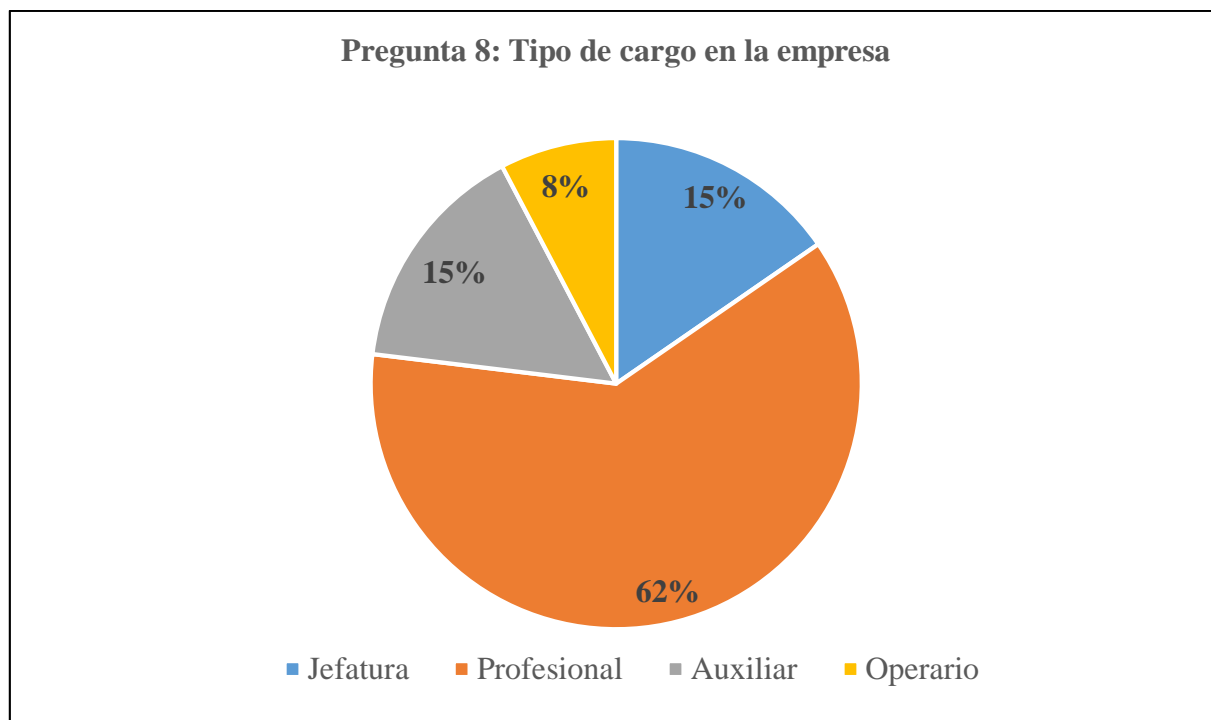


Gráfico 12: Tipo de cargo en la empresa

Elaborado por: Bryan Sánchez

Referente al tipo de cargo que ocupan las personas encuestadas, encontramos que el 62% (8 personas) ocupa un cargo de tipo profesional el cual corresponde a personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por otra parte se encuentra dividido en partes iguales 15% (2 personas) el personal conformado por auxiliares los cuales son quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Finalmente, el otro 15% ocupan cargos de jefaturas los cuales se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas.

Gráfico 13: Tipo de contrato

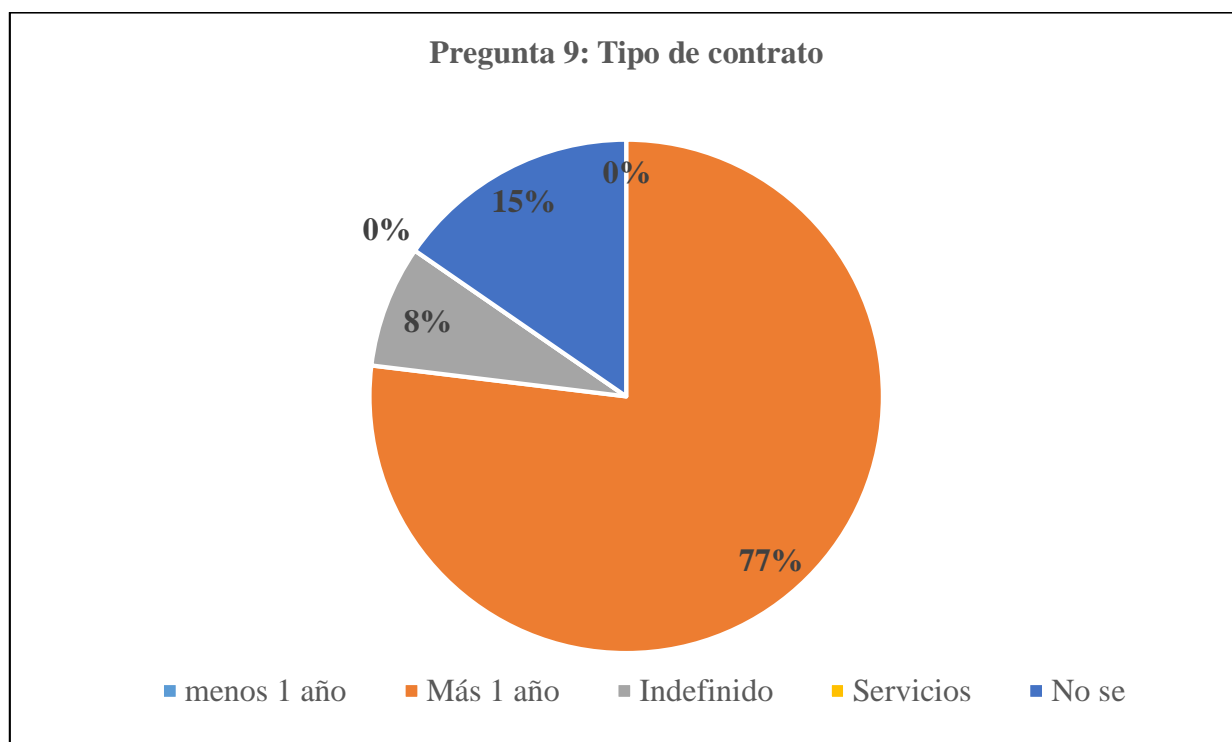


Gráfico 13: Tipo de contrato

Elaborado por: Bryan Sánchez

Acorde al grafico encontramos que la mayoría del personal 77% (10 personas) cuenta con un contrato temporal de más de 1 año, mientras que el 15% (3 personas) han especificado no conocer cual es el contrato que ellos mantienen actualmente, por otra parte, el 8% (1 persona) corresponde a un contrato indefinido.

Gráfico 14: Consumo de cigarrillo

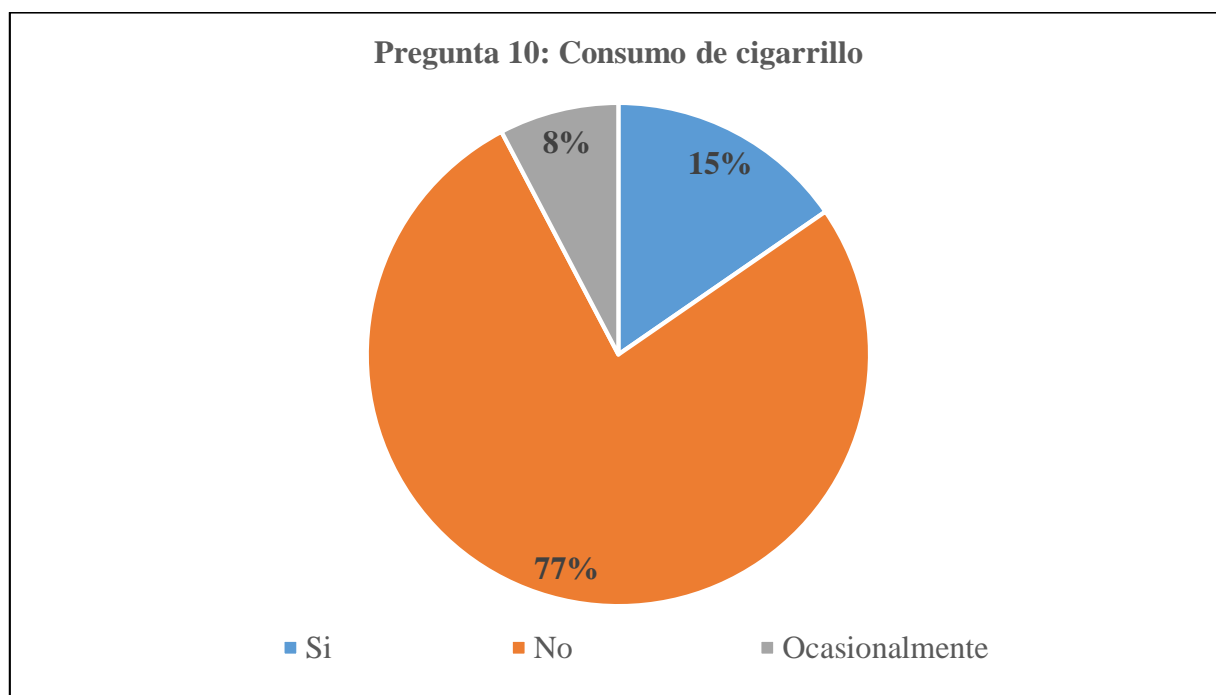
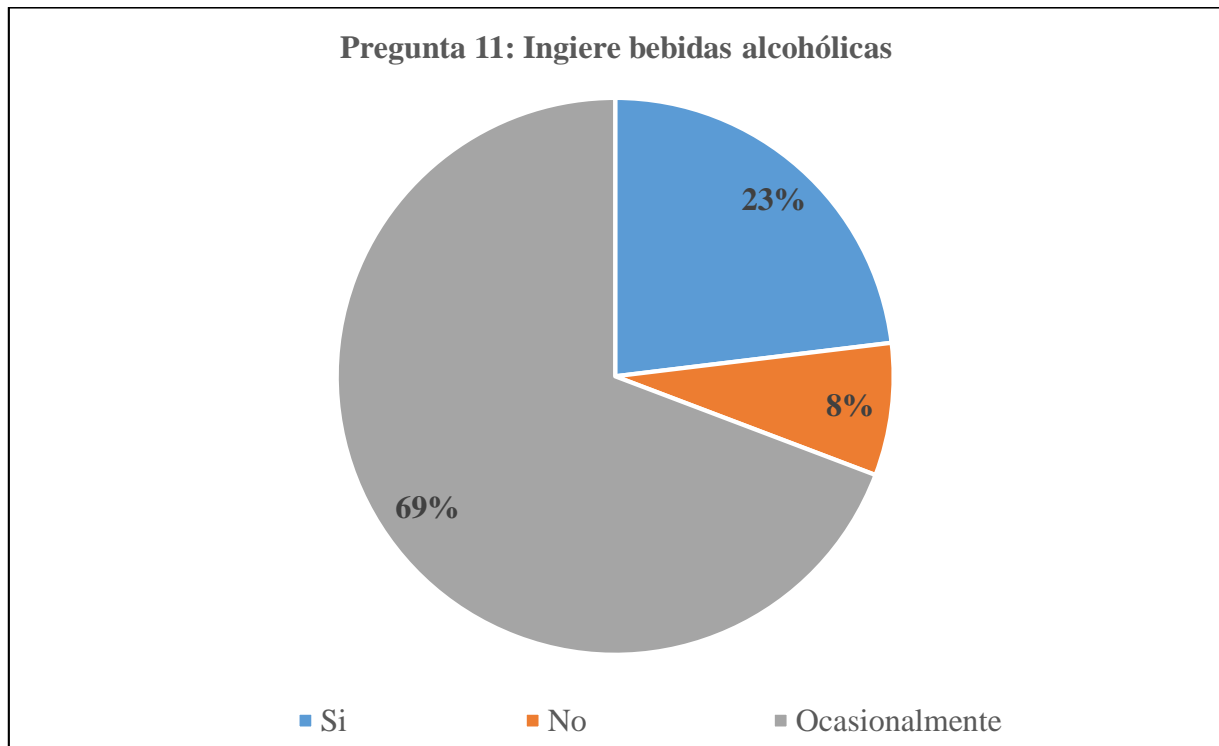


Gráfico 14: Consumo de Cigarrillo

Elaborado por: Bryan Sánchez

En cuanto al consumo de cigarrillo la mayoría de personas 77% (10 personas) contestó que no lo consumen, mientras que el 15% (2 personas) respondieron que, si lo hacen de manera habitual, por otra parte, únicamente el 8% (1 persona) indicó que ocasionalmente consume cigarrillo.

*Gráfico 15: Ingesta de bebidas alcohólicas*

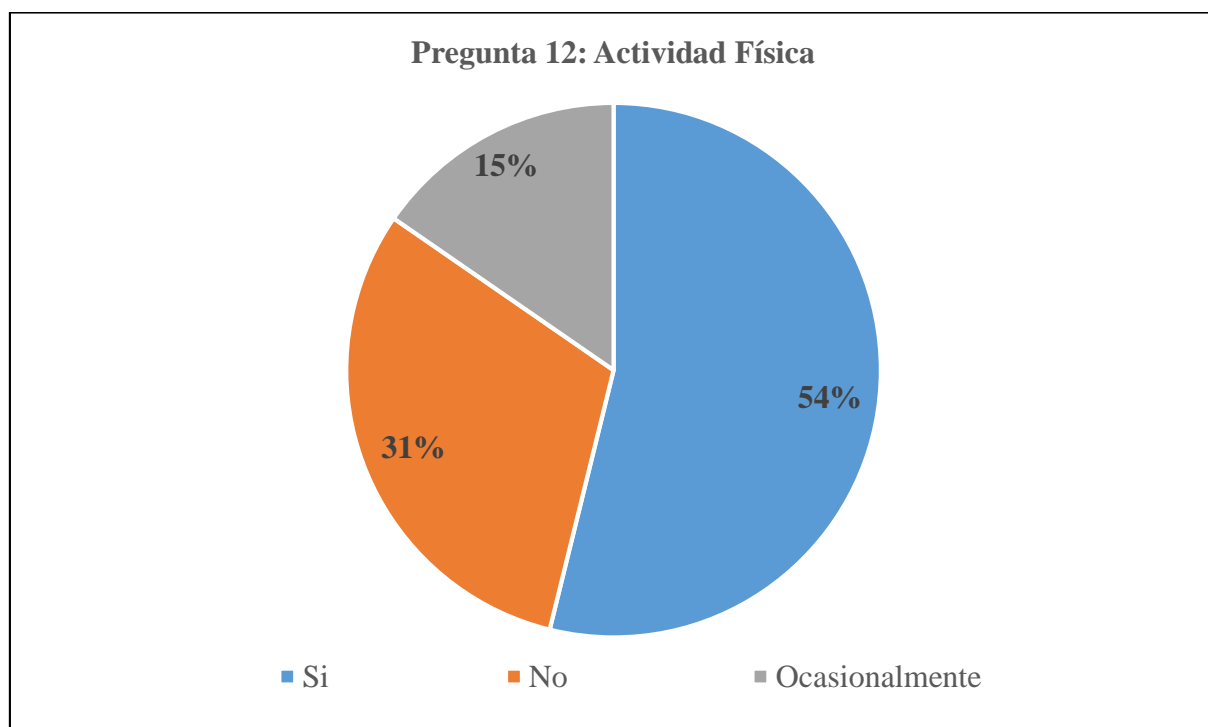


*Gráfico 15: Ingesta de bebidas alcohólicas*

*Elaborado por: Bryan Sánchez*

Referente al consumo de alcohol, encontramos que el 69% (8 personas) lo realicen ocasionalmente, mientras que el 23% (3 personas) mencionaron que, si lo hacen con más frecuencia, finalmente el 8% (1 persona) respondió que no consume bebidas alcohólicas.

*Gráfico 16: Actividad Física*



*Gráfico 16: Actividad Física*

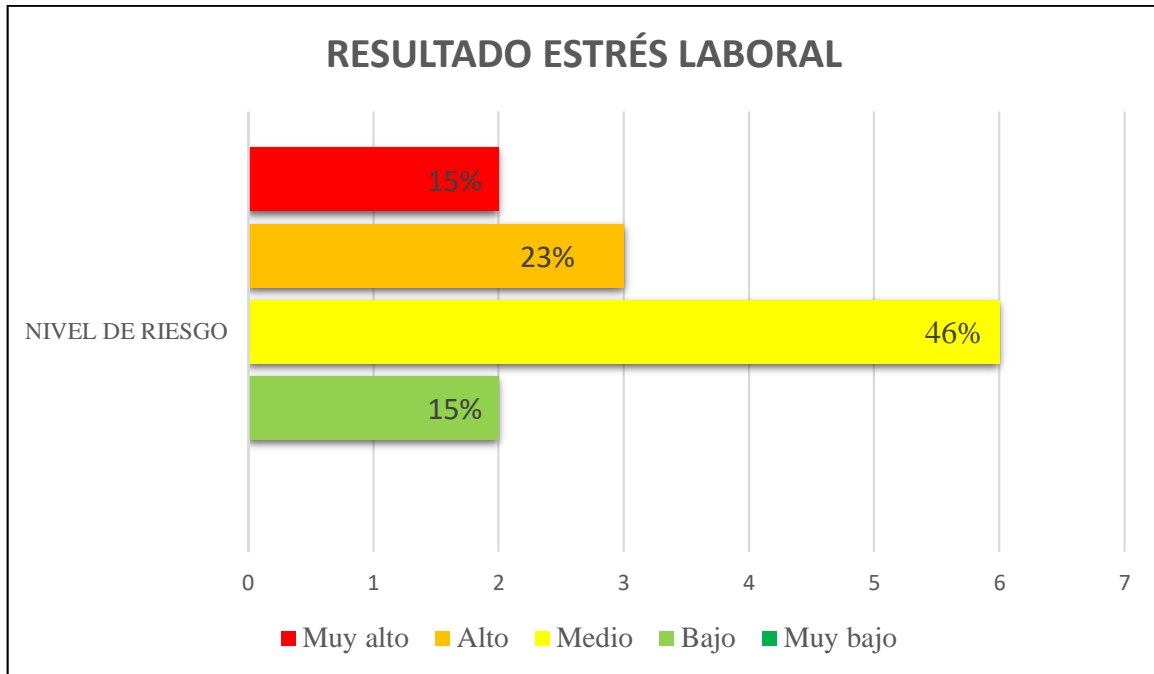
*Elaborado por: Bryan Sánchez*

Finalmente se consideró tener un dato sobre si las personas de esta área realizan algún tipo de actividad física en su tiempo libre, en donde los resultados arrojaron que un poco más de la mitad si lo realizan 54% (7 personas), mientras que el 31% (4 personas) no realizan actividad física de ningún tipo, y por último el 15% (2 personas) realizan actividad física de manera esporádica.

### 3.1.2. Resultado global de evaluación de estrés laboral

A continuación, se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación del método seleccionado, los cuales arrojaron lo siguiente:

*Gráfico 17: Resultados globales de estrés laboral*



*Gráfico 17: Resultados Globales de estrés laboral*

*Elaborado por: Bryan Sánchez*

Una vez aplicados los 13 cuestionarios con satisfacción, se logró la obtención de los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores del área de contabilidad de los servicios médicos ambulatorios de la ciudad de Quito, en donde podemos evidenciar que cerca del 50% de los trabajadores evidenciaron un nivel medio de riesgo por estrés laboral, seguido del 23% que tienen una percepción alta de estrés laboral, por otra parte se encuentra con el 15% los trabajadores que tienen una percepción muy alta de estrés. Considerando que el presente estudio únicamente fue realizado en una área de toda la empresa, consideramos que los datos obtenidos son de alta importancia y objeto de estudio para las personas encargadas de la gestión de seguridad y salud ocupacional, puesto que podemos recalcar que únicamente el 15% de los



trabajadores de esta área tiene una percepción baja de estrés laboral, por otra parte podemos decir que el resto se encuentra con índices de estrés laboral, unos más que otros, principalmente hay que considerar que el 38% de los trabajadores de esta área tienen una percepción entre alta y muy alta de estrés laboral, esto puede deberse a varios factores laborales, o extralaborales, para lo cual a continuación se ha elaborado una relación entre el perfil sociodemográfico de las personas encuestadas y los niveles de estrés que arrojó el estudio realizado, con el fin de identificar que situaciones o condiciones son determinantes en la aparición de estrés laboral, o a su vez si estas no tienen mucha relación en la aparición de estrés laboral, y que este, este definido únicamente por las exigencias que representa propiamente el trabajo.

### 3.1.3. Relación entre el perfil sociodemográfico y los niveles de estrés presentados.

#### 3.1.3.1. Relación Género – con nivel de estrés laboral

Gráfico 18: Relación género con nivel de estrés

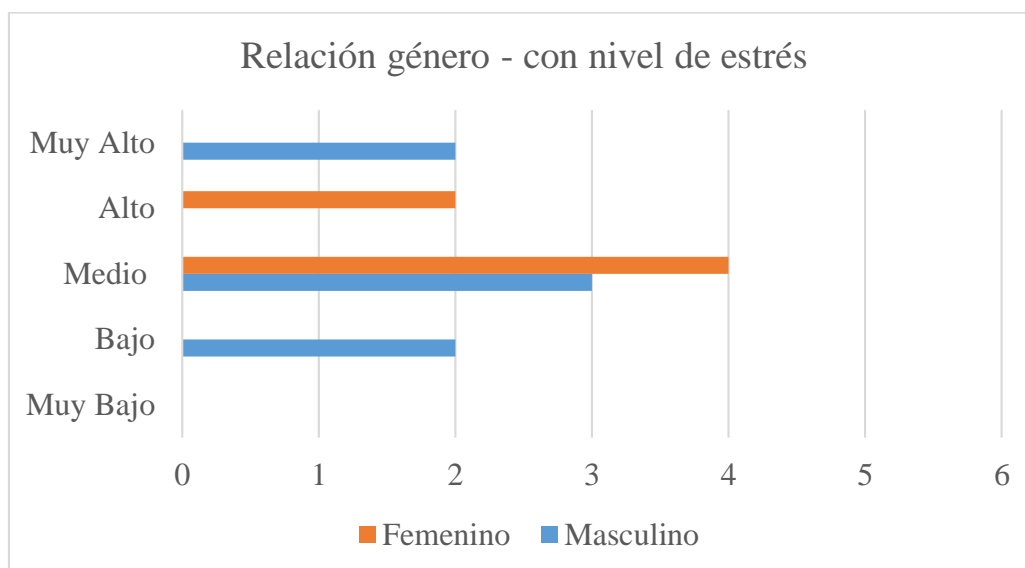


Gráfico 18: Relación género con nivel de estrés

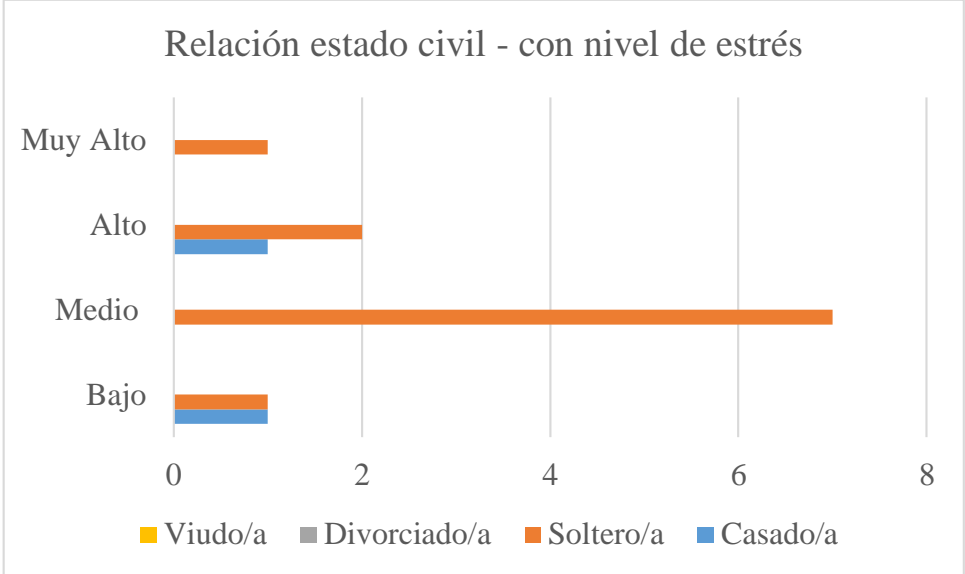
Elaborado por: Bryan Sánchez

En el gráfico podemos observar como 4 personas del género femenino se encuentran en un rango medio de nivel de estrés laboral, y 2 en un rango alto, por otra parte al hablar del género

masculino se puede evidenciar que 3 personas se encuentran en rango medio de percepción de estrés laboral, seguido de 2 personas en rango muy alto, con ello podemos decir que el género no afecta directamente a hombres o a mujeres, es indistinto, ya que los datos no tuvieron una tendencia elevada hacia un género en particular.

**3.1.3.2. Relación estado civil – con nivel de estrés laboral**

*Gráfico 19: Relación estado civil con nivel de estrés*



*Gráfico 19: Relación estado civil con nivel de estrés*

*Elaborado por: Bryan Sánchez*

En este gráfico podemos evidenciar que existe una tendencia de que 7 de las personas solteras se encuentran en un rango medio de estrés laboral, y 3 de ellas perciben el estrés laboral en un nivel alto y muy bajo, mientras que las 2 personas casadas únicamente 1 se encuentra en rango alto, por lo tanto se puede concluir que los datos pueden tener una tendencia visible ya que la mayoría de la población trabajadora corresponde a personas solteras, y por ende los datos correspondientes a estas se van a ver mucho más evidenciados, en comparación con las personas casadas.

### 3.1.3.3. Relación edad – con nivel de estrés laboral

Gráfico 20: Resultados edad con nivel de estrés

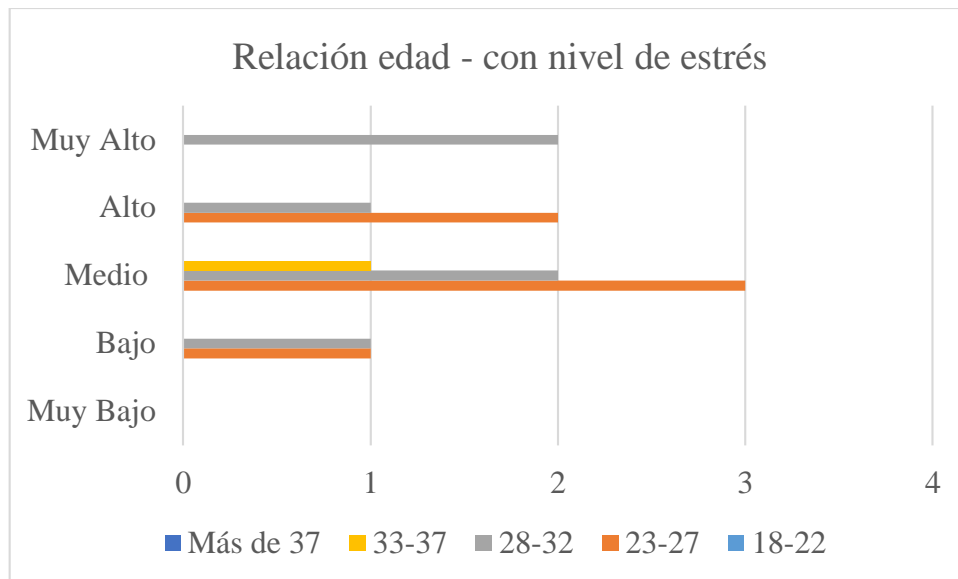


Gráfico 20: Resultados edad con nivel de estrés

Elaborado por: Bryan Sánchez

En cuanto a la relación edad – nivel de estrés laboral podemos mencionar que se encuentran los datos dispersos y distribuidos entre todos los rangos de edades de los trabajadores que fueron objetos de estudio para el presente trabajo de investigación, siendo así los rangos de edades más afectados los de 23-27 años y 28-32 años quienes sus niveles de percepción se encuentran en todos los rangos del estudio realizado, exceptuando el de muy bajo.

Por lo tanto, se puede concluir que la edad no es un factor determinante para la aparición o percepción de estrés laboral, ya que afecta a los trabajadores indistintamente de su edad.

### 3.1.3.4. Relación instrucción – con nivel de estrés laboral

Gráfico 21: Resultados nivel de instrucción con nivel de estrés.

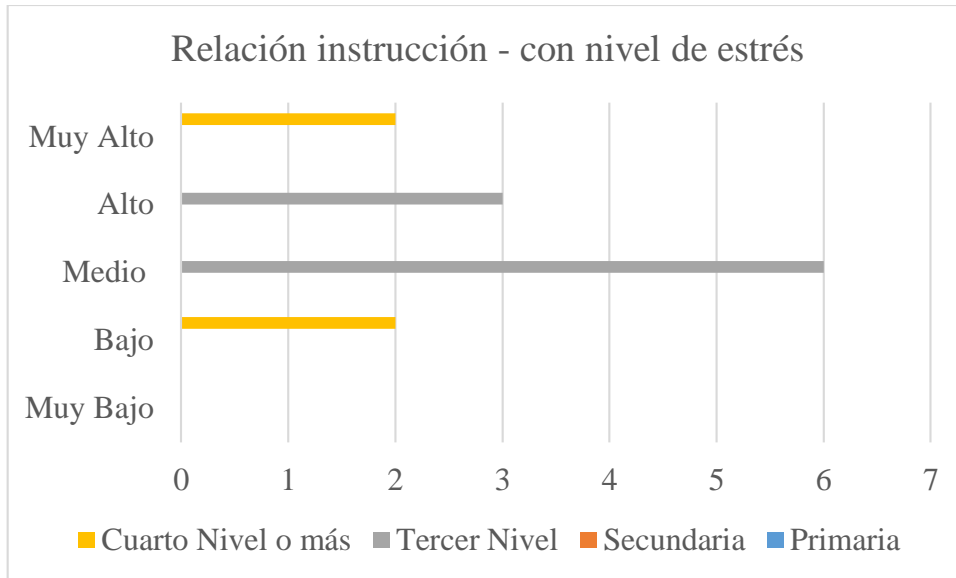


Gráfico 21: Resultados nivel de instrucción con nivel de estrés.

Elaborado por: Bryan Sánchez

Referente al nivel de instrucción de los trabajadores encontramos que la mayoría cuenta con un título de tercer nivel, y un porcentaje menor de cuarto nivel o superior, en donde evidenciamos que 6 personas con un nivel de educación de tercer nivel presenta una percepción de estrés laboral media, seguida de 3 personas con un nivel alto, por otra parte las personas que su nivel de instrucción es superior, se encuentran ubicadas entre los rangos bajo y muy alto respectivamente, siendo este el caso se puede decir que el estrés laboral no afecta a los trabajadores en relación con su nivel de instrucción.

### 3.1.3.5. Relación hijos – con nivel de estrés laboral

Gráfico 22: Resultados hijos con nivel de estrés.

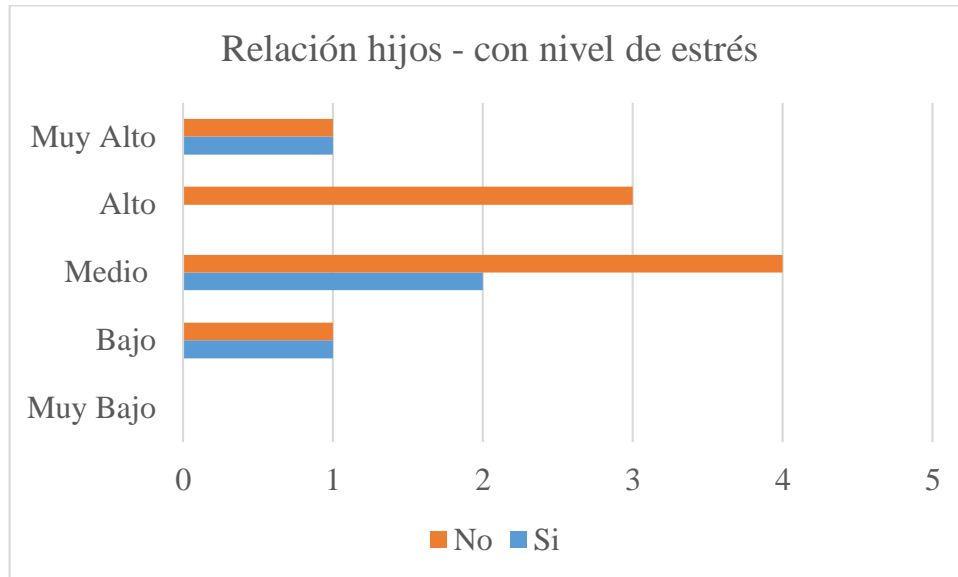


Gráfico 22: Relación hijos con nivel de estrés.

Elaborado por: Bryan Sánchez

Como podemos observar en el gráfico, tiene bastante similitud con los resultados de las demás preguntas del cuestionario sociodemográfico en donde la mayoría de trabajadores no tiene hijos y donde podemos destacar que 4 personas que no tienen hijos se encuentran en un nivel de estrés medio, seguido de 3 personas ubicadas en un rango de estrés laboral alto, y 1 en un rango muy alto, por otra parte las personas que si tienen hijos se encuentran distribuidas en los rangos bajo, con 1 persona, medio con 2 personas, y finalmente muy alto con 1 persona.

Se llega a la conclusión que tener hijos o no, no es un determinante en la aparición de estrés laboral.

### 3.1.3.6. Relación dependencia económica – con nivel de estrés laboral

Gráfico 23: Relación dependencia económica con nivel de estrés.

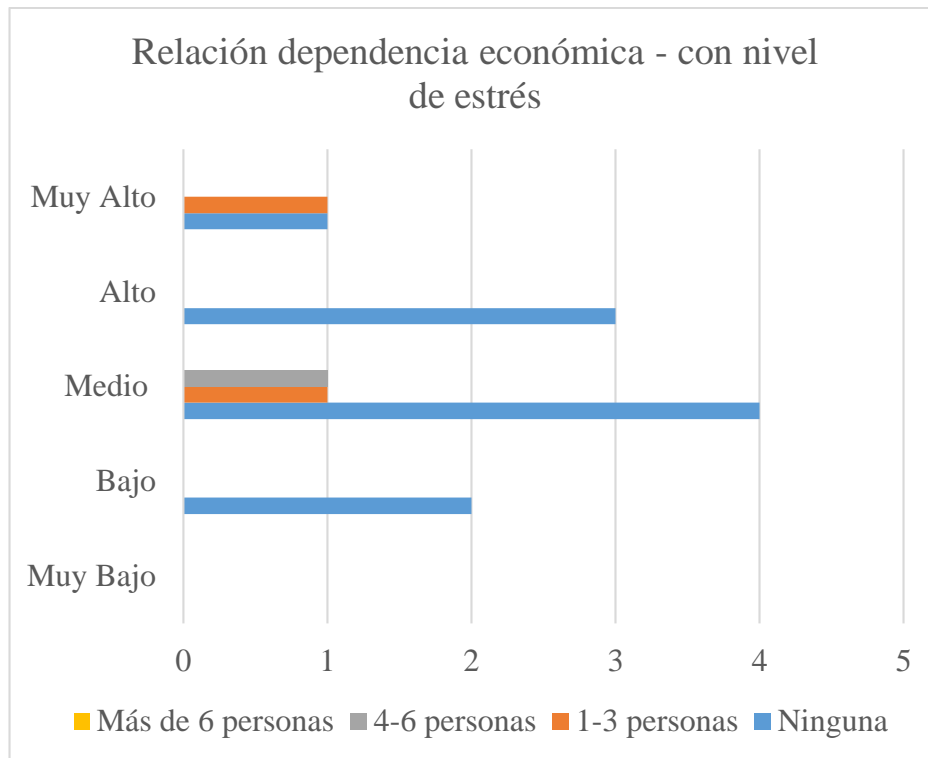


Gráfico 23: Relación dependencia económica con nivel de estrés

Elaborado por: Bryan Sánchez

En cuanto a las personas que dependen económicamente de la población trabajadora seleccionada para el presente estudio encontramos que únicamente 2 trabajadores tienen entre 1 a 3 personas que dependen económicamente de ellos, mientras que únicamente un trabajador tiene entre 4 a 6 personas dependientes, se pronosticaba que este sea un determinante en la aparición de estrés laboral, por la presión que se genera realizar bien el trabajo, con el fin de tener una remuneración y solventar sus necesidades, pero al observar los datos no tiene relación el número de personas dependientes con la aparición de estrés, por ejemplo la persona que tiene entre 4 a 6 personas dependientes se encuentra en un rango medio de estrés laboral mientras existe 1 persona que no tiene dependientes económicos que se encuentra en un nivel muy alto de estrés. Por ellos se considera un factor no determinante en la aparición de estrés laboral.

### 3.1.3.7. Relación antigüedad trabajo – con nivel de estrés laboral

Gráfico 24: Relación antigüedad en el trabajo con nivel de estrés.

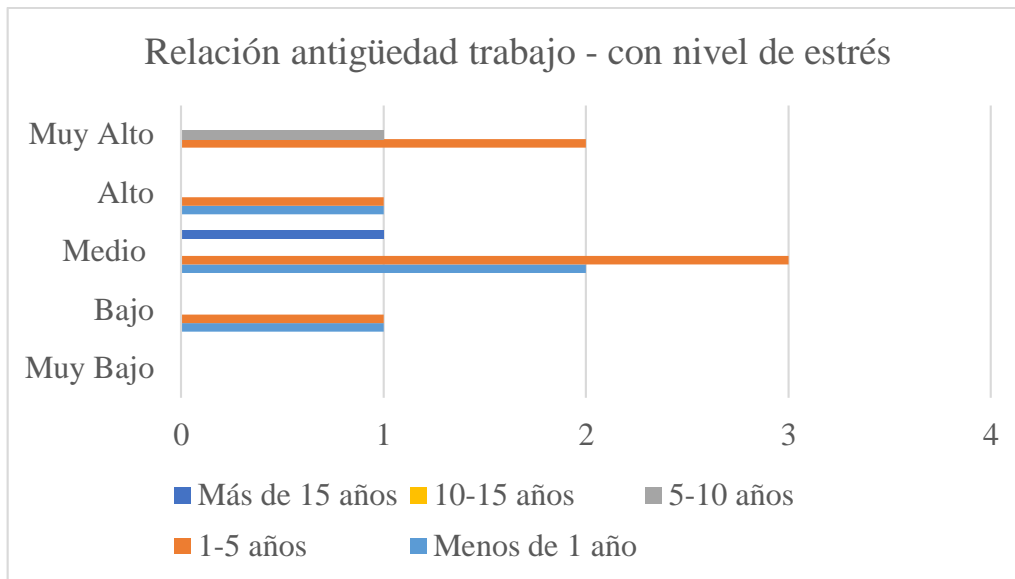


Gráfico 24: Relación antigüedad en el trabajo con nivel de estrés.

Elaborado por: Bryan Sánchez

Como se puede observar en el gráfico el mayor número de trabajadores, ha permanecido en la empresa entre 1 a 5 años, y los resultados obtenidos de la evaluación de estrés laboral, arrojan que las personas de este rango de antigüedad en la empresa se encuentran dispersas en los diferentes niveles de riesgo, en este gráfico cabe recalcar que una de las personas con más antigüedad en la empresa que es entre 5 a 10 años, presenta un nivel de estrés muy alto, por lo que se podría considerar que a mayor tiempo en la empresa, más probable o más expuesto se encuentra el trabajador frente a la aparición de estrés laboral. Por lo cual este factor sociodemográfico puede ser considerado como determinante, para lo cual en futuras investigaciones se recomienda tomar atención en ello.

### 3.1.3.8. Relación cargo – con nivel de estrés laboral

Gráfico 25: Relación cargo con nivel de estrés.

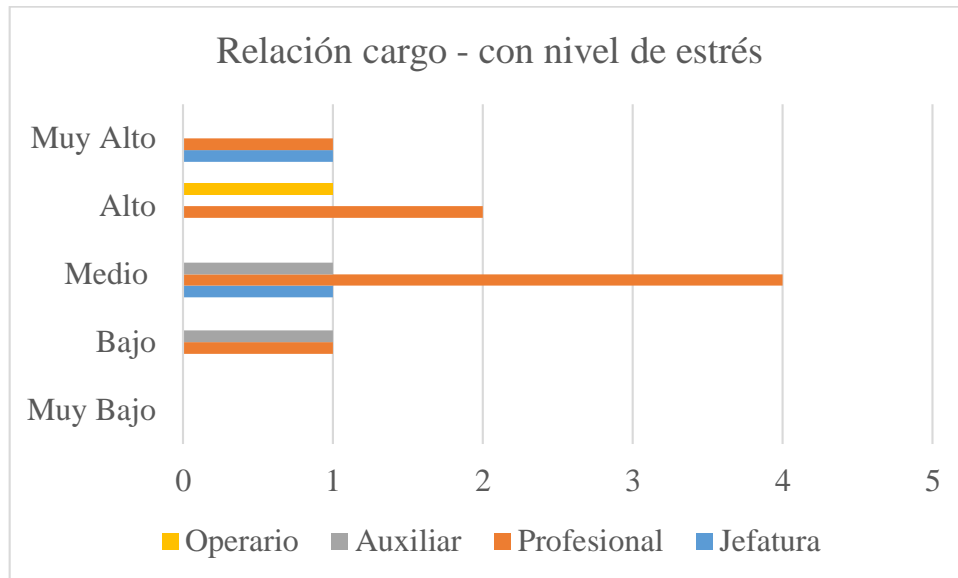


Gráfico 25: Relación cargo con nivel de estrés

Elaborado por: Bryan Sánchez

En la relación del cargo con el nivel de estrés laboral encontramos que la mayor cantidad de personas son de carácter profesional, en donde la mitad (4 personas) se encuentran en un rango medio de nivel de estrés, seguido de rango alto con 2 personas y la más preocupante 1 persona en rango muy alto, mientras que los cargos de jefatura se encuentran distribuidos de manera equitativa en un rango medio y muy alto de estrés. Se considera que no es un factor determinante el tipo de cargo que se ocupa en la empresa con la aparición de estrés laboral ya que se puede encontrar al mismo cargo en un rango bajo de estrés o rango muy alto.



### 3.1.3.9. Relación tipo de contrato – con nivel de estrés laboral

Gráfico 26: Relación tipo de contrato con nivel de estrés.

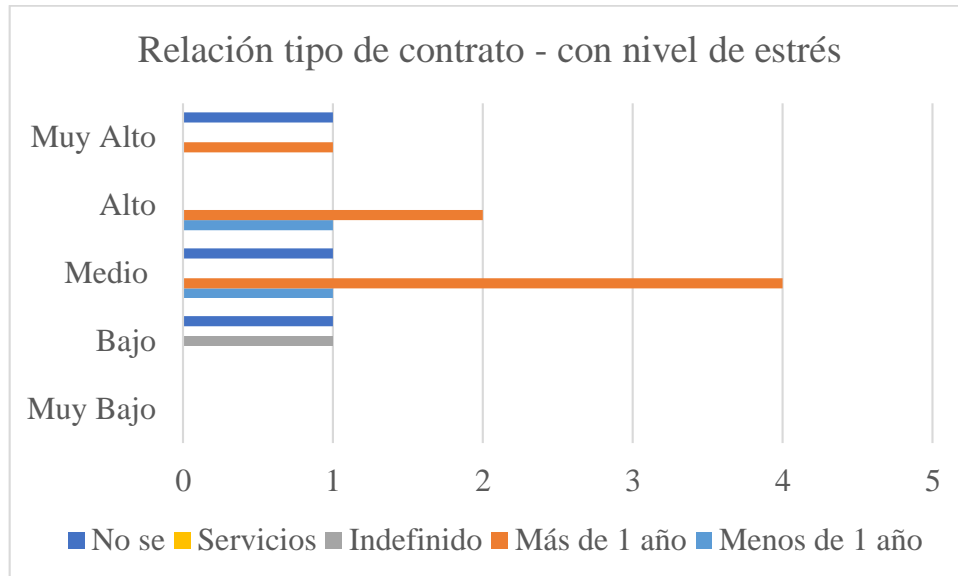


Gráfico 26: Relación tipo de contrato con nivel de estrés.

Elaborado por: Bryan Sánchez

En este caso tampoco se considera un factor determinante el tipo de contrato, ya que de igual manera al caso anterior los datos se pueden encontrar en los diferentes niveles de riesgo por estrés, es decir no hay una variable que se repita únicamente en una respuesta, por ejemplo podemos encontrar que las personas a pesar de no conocer qué tipo de contrato mantienen se encuentran distribuidas en los niveles bajos, medio y muy alto de estrés laboral, por otra parte las personas que mantienen un contrato temporal por más de 1 año se encuentran distribuidas en los rangos medio, alto y muy alto.

### 3.1.3.10. Relación consumo de cigarrillo – con nivel de estrés laboral.

Gráfico 27: Relación consumo de bebidas alcohólicas con nivel de estrés.

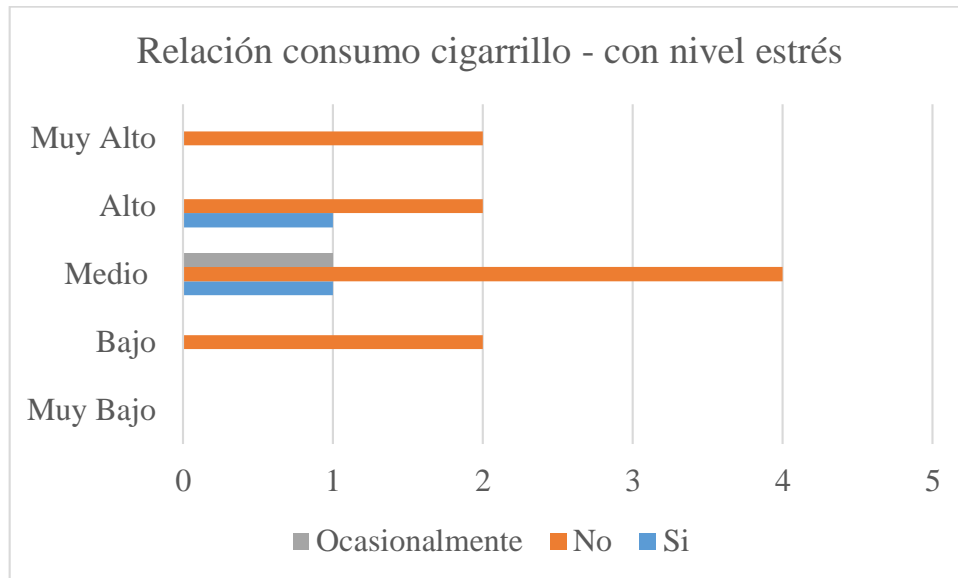


Gráfico 27: Relación consumo cigarrillo con nivel de estrés.

Elaborado por: Bryan Sánchez

En el consumo de cigarrillo relacionado con el estrés laboral encontramos que la mayoría de personas no lo consume, siendo este el caso las personas que no lo hacen se encuentran dispersas en los casi todos los rangos de nivel de estrés laboral obtenidos, mientras quienes si lo consumen de manera habitual se encuentran en el rango medio y alto de estrés laboral, se podría considerar como un factor que afecta o determina la aparición de estrés laboral en personas que fuman, de igual manera se debe tomar este punto como objeto de estudio en futuras evaluaciones.

### 3.1.3.11. Relación consumo de bebidas alcohólicas - con nivel de estrés laboral.

Gráfico 28: Relación consumo de bebidas alcohólicas con nivel de estrés.

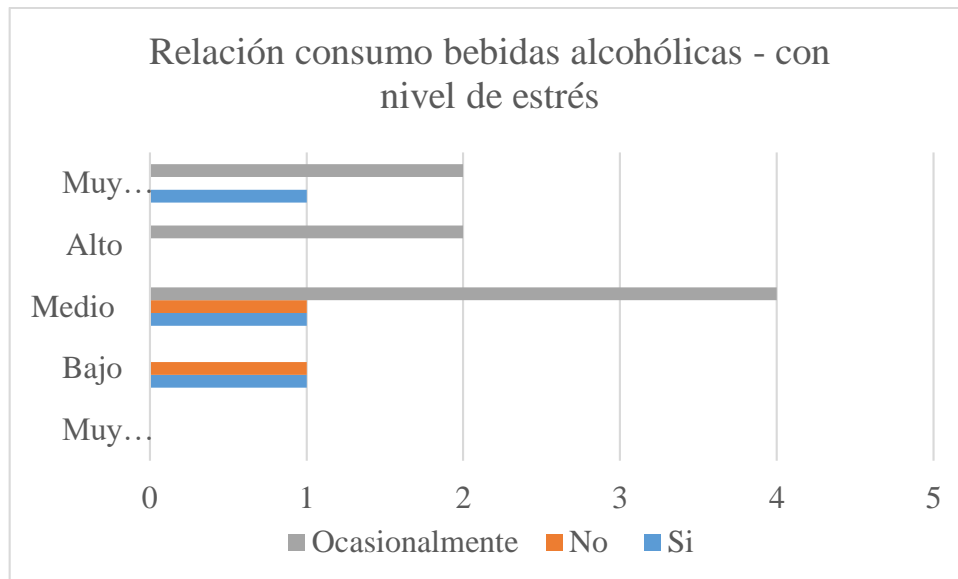


Gráfico 28: Relación consumo de bebidas alcohólicas con nivel de estrés.

Elaborado por: Bryan Sánchez

En este punto en particular encontramos que el consumo de bebidas alcohólicas si puede ser un factor determinante, para la aparición de estrés laboral, ya que los resultados arrojaron que quienes lo hacen ocasionalmente, se encuentran en un nivel medio, alto y muy alto respectivamente, mientras las personas que no lo hacen se encuentran en un rango medio y bajo, como prevencionistas debes tomar especial atención en estos datos, ya que si el objetivo es fomentar un ambiente de trabajo saludable debemos gestionar este tipo de condiciones sociodemográficas que afectan o que no contribuyen a un ambiente de trabajo saludable.

### 3.1.3.12. Relación actividad física – con nivel de estrés laboral.

Gráfico 29: Relación actividad física con nivel de estrés

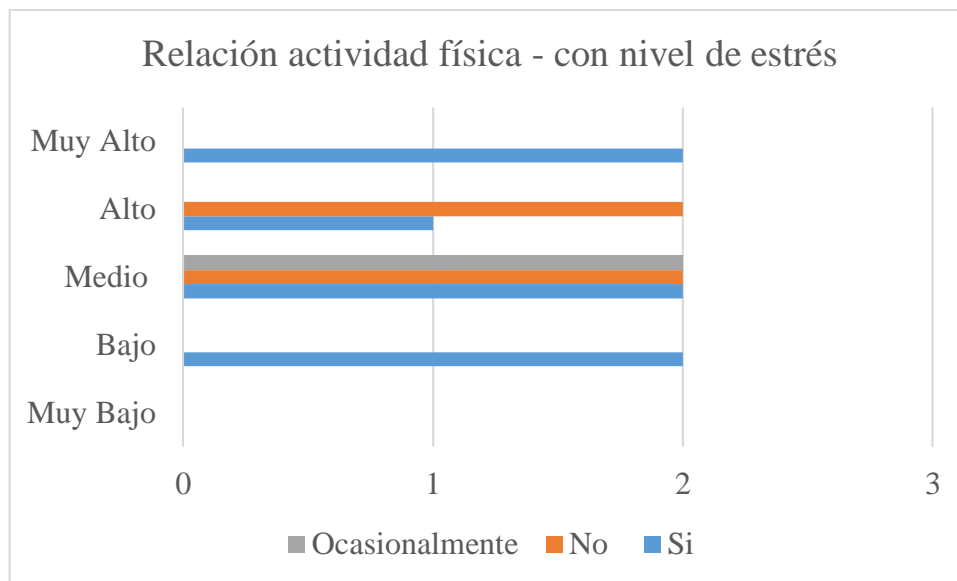


Gráfico 29: Relación actividad física con nivel de estrés

Elaborado por: Bryan Sánchez

En cuanto a la relación de la actividad física que los trabajadores realizan en su tiempo libre, con el estrés laboral encontramos que no es un factor determinante en la aparición de estrés, pese a que varios autores citan al deporte como una manera de manejar índices de estrés laboral, los resultados arrojaron que independientemente de si realizan actividad física o no, no influye en los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores actualmente.

## 3.2. Aplicación Práctica

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se realizará y ejecutará un plan de acción con actividades que permitan reducir, o mitigar el riesgo existente por estrés laboral, el programa o plan de acción será realizado en conjunto con el área de salud y seguridad ocupacional, tomando en cuenta las consideraciones de tiempo, recursos y materiales que la empresa disponga.

El plan de acción desarrollado se detalla en el anexo 2 de la presente investigación.

### **3.2.1. Plan de intervención y prevención de estrés laboral del área de contabilidad de los servicios médicos ambulatorios de la ciudad de Quito (Veris)**

El presente plan de intervención y prevención se ajusta a las necesidades y recursos de la empresa, basándose en los resultados obtenidos de nivel de estrés laboral, el cual tiene el potencial de causar daño en el ambiente laboral y el bienestar de sus trabajadores.

Con la aplicación del presente plan de acción se pretende mitigar el riesgo por estrés laboral existente además de mejorar la gestión empresarial en cuanto a seguridad y salud se refiere y fomentar un ambiente de trabajo idóneo y saludable.

El objetivo principal del plan de intervención y prevención de riesgos psicosociales, es intervenir de manera inmediata en los niveles de estrés laboral altos y muy altos, con el fin de prevenir la aparición de enfermedades ocupacionales derivadas del estrés laboral.

Por fines didácticos se organizó el plan de acción acorde a la prioridad e importancia que se requiere.

Tabla 6: Plan de intervención y prevención para la mitigación de estrés laboral

<b>OBJETIVO</b>	Reducir los niveles de estrés laboral obtenidos de la evaluación psicosocial en el área de contabilidad				
<b>TEMA</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>CRONOGRAMA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Plan de acción y de medidas correctivas	Inmediato	Inducción al plan de acción que se va a realizar y aplicar en la empresa	Salón de reuniones Proyector	mar-23	Técnico de SSO
Estrés Laboral conceptos y consecuencias	Inmediato	Brindar una charla para dar a conocer el estrés laboral y sus consecuencias.	Material didáctico Trípticos de información Afiches Salón de reuniones Proyector	mar-23	Médico ocupacional  Técnico de SSO
Evaluación de riesgo por estrés laboral realizada en la empresa	Inmediato	Socializar los resultados de la evaluación de estrés laboral	Salón de reuniones  Proyector	mar-23	Técnico de SSO

Evaluación de riesgo por estrés laboral realizada en la empresa	Inmediato	Brindar un espacio a los trabajadores donde realicen sus preguntas o solventen sus dudas	Salon de reuniones Buzón de sugerencias y dudas	mar-23	Técnico de SSO Médico ocupacional Recursos Humanos
Evaluación de riesgo por estrés laboral realizada en la empresa	Inmediato	Presentar de manera didáctica los resultados de niveles de estrés laboral, informando la relacion entre ciertos factores sociodemográficos y laborales con la aparición de estrés	Salón de reuniones Proyector Gráficos dinámicos	mar-23	Técnico de SSO Médico ocupacional
Exigencias del trabajo y capacidad de afrontarlas	Inmediato	Capacitar al personal sobre como sobrellevar las exigencias del trabajo con la capacidad propia de afrontarlas	Salón de reuniones Afiches informativos Folletos informativos Proyector	mar-23	Técnico de SSO Médico Ocupacional Trabajador Social

Hábitos en el trabajo y el hogar	Inmediato	Brindar una charla y capacitación sobre hábitos saludables en el trabajo y en el hogar para prevenir la aparición de estrés laboral	Salón de reuniones Afiches informativos Folletos informativos Proyector	abr-23	Técnico de SSO Médico Ocupacional Trabajador Social
Ambiente Laboral	Corto Plazo	Realizar un diagnóstico del ambiente de trabajo de manera que se pueda identificar los objetivos empresariales y actuar para la mejora del ambiente de trabajo como: - la participación de todos los trabajadores en la toma de decisiones. - Fomentar programas de desarrollo profesional. - Fomentar el trabajo grupal por objetivos. - Fomentar la comunicación interna, la empatía y el respeto entre todos los trabajadores.	Asesor profesional externo Salón de reuniones Proyector	may-23	Técnico de SSO Asesor Profesional Externo Recursos Humanos



<p>Pausas activas, y ejercicios de relajación</p>	<p>Mediano Plazo</p>	<p>Examinar la jornada laboral, con el fin de implementar pausas activas para que los trabajadores tengan breves periodos de tiempo (2-3 minutos) donde puedan distensionar músculos y realizar ejercicios de relajación</p>	<p>Asesor profesional externo Salón de reuniones Proyector</p>	<p>may-23</p>	<p>Técnico de SSO Asesor Profesional Externo Médico Ocupacional</p>
<p>Definición de roles y seguridad laboral</p>	<p>Mediano Plazo</p>	<p>Definir claramente roles y responsabilidades de la empresa, así también definir tipos de contrato y remuneraciones claras, mediante un acuerdo escrito o contratos con firmas de responsabilidad y acuerdos</p>	<p>Computador Instrumentos de sustento Legal</p>	<p>may-23</p>	<p>Recursos Humanos Gerencia</p>

Plan de carrera empresarial	Largo Plazo	Implementar un plan de carrera profesional en la empresa, donde los logros obtenidos u objetivos cumplidos sean reflejados, con el fin de motivar a los buenos trabajadores.	Reconocimientos Menciones en tableros Computador Documentos de sustento Legal	jun-23	Recursos Humanos Gerencia
Procedimiento de trabajo seguro	Largo Plazo	Implementar un procedimiento de trabajo seguro, donde los colaboradores se sientan seguros en su trabajo, y que los accidentes laborales no formen parte de sus preocupaciones	Computador Documentos de sustento legal	jun-23	Técnico SSO

Elaborado por: Bryan Sánchez

## CAPITULO IV DISCUSIÓN

### 3.3. Conclusiones

El presente estudio se realizó con total apertura por parte de la empresa, y colaboración del área de seguridad y salud ocupacional, en donde los trabajadores mostraron un poco de escepticismo en un comienzo, pero una vez que se les comunicó que toda la información que se iba a manejar iba a ser confidencial y de manera anónima se mostraron prestos a colaborar, y preocupados por los resultados que arrojen, para lo cual se ha llegado a la conclusión de que los resultados del presente trabajo de investigación sean socializados en el área donde fueron obtenidos, para lograr identificar posibles causantes de estrés, a su vez el plan de acción presentado en el presente trabajo, va a ser desarrollado en conjunto con los trabajadores. Dicho esto, llegamos a las siguientes conclusiones del presente trabajo investigativo.

Una vez que se han aplicado las 13 encuestas sociodemográficas a todo el personal del área de contabilidad de los servicios médicos ambulatorios de la ciudad de Quito, se pudo constatar la siguiente información.

- Existe paridad en cuanto al género se refiere, con el 54% de personal femenino y el 46% de personal masculino, debido a que la empresa cree firmemente en la contratación por méritos y capacidades, lo cual se basa en elegir el mejor perfil, acorde a las necesidades del puesto de trabajo, indistintamente de su género.
- Otro dato que puede significar relevante es la edad comprendida de los trabajadores, los cuales se encuentran en un rango de 22 a 37 años en su totalidad, conformando así una población laboral bastante joven.
- Por otra parte, encontramos que todo el personal de esta área es soltero/a, pero a pesar de ello el 31% tiene hijos y el 31% tiene personas que dependen económicamente de los ingresos que el trabajador percibe.

- Cerca de la mitad del personal del área correspondiente al 54% ha trabajado en la empresa entre 1 a 5 años desde su contratación siendo el cargo de profesional el más predominante, con contratos temporales de 1 año o más
- En cuanto al consumo de bebidas de moderación y consumo de cigarrillo se puede concluir que las personas, con poca frecuencia lo realizan, y únicamente en situaciones sociales, mientras que la mayoría de los encuestados mencionó que realizan actividad física con frecuencia.

Estas conclusiones corresponden a la identificación del perfil sociodemográfico de los trabajadores que han sido seleccionados para el presente trabajo de investigación.

Una vez analizados los resultados de la evaluación de estrés laboral, se llegó a la conclusión de que el 46% de los trabajadores evaluados, se encuentran en un nivel medio de estrés laboral, mientras que los índices más preocupantes de percepción de estrés por parte de los trabajadores son alto con el 23% de trabajadores encuestados y aún más crítica la percepción de estrés laboral es del 15% de los trabajadores encuestados que perciben el estrés laboral de manera muy alta, finalmente el 15% restante de los trabajadores encuestados perciben el estrés laboral en un rango bajo. No existe ningún trabajador que perciba el estrés en un rango muy bajo, es decir todos los trabajadores de esta área se encuentran expuestos a niveles de estrés, aunque como se mencionó, unos lo perciben más que otros.

En cuanto a la relación entre el perfil sociodemográfico y los niveles de estrés laboral encontrados, concluimos que:

- En la mayoría de casos o de preguntas sociodemográficas los datos tienden a alojarse en el rango medio de estrés laboral, independientemente del perfil sociodemográfico de la empresa, por ende se puede concluir que el perfil sociodemográfico, en este caso de estudio no ha sido un factor determinante en relación a la aparición de estrés laboral en

los trabajadores del área de contabilidad de los servicios médicos ambulatorios, es decir que no afecta a los trabajadores sea por su género, edad, hijos, consumo de sustancias, puesto de trabajo, etc. Y que la aparición de estrés laboral está definida únicamente por las condiciones del trabajo.

Finalmente el estrés laboral como factor de riesgo, encontramos que el 46% de trabajadores se encuentran en un rango medio de riesgo, seguido del 23% que se encuentran en un rango alto, y el 15% en un rango muy alto de estrés laboral, una vez obtenidos estos resultados, se considera necesario y oportuno realizar un plan de acción para mitigar el riesgo por estrés laboral, puesto que del 100% de los trabajadores estudiados, el 85% está percibiendo estrés laboral en la empresa, esto puede deberse a varios factores, relacionados con la susceptibilidad de cada individuo, o la resiliencia que este pueda tener frente a las exigencias que su puesto de trabajo le exige.

### 3.4. Recomendaciones

Las recomendaciones que se han considerado necesarias y oportunas para el personal del área de contabilidad de los servicios médicos ambulatorios de la ciudad de Quito, están enfocadas por una parte al trabajador, y por otra hacia la organización o empresa, para que de esta manera la organización desarrolle un ambiente propicio para que el trabajador cumpla con las exigencias de su trabajo, y a su vez tenga la capacidad personal de soportarlas y así mitigar o reducir el riesgo presente por estrés laboral.

Siendo así, las recomendaciones que se consideran oportunas para el trabajador son:

- Mantener diálogos y charlas con el personal para fomentar el respeto a los diferentes puntos de vista y críticas que puedan surgir del trabajo.
- Fomentar la participación en actividades físicas, o el deporte en los tiempos libres de los trabajadores, mediante programas de integración o actividades extracurriculares para reducir la presencia de síntomas fisiológicos.
- Realizar una evaluación de la jornada laboral de los trabajadores, con el fin de identificar espacios o breves periodos de tiempo, con el fin de implementar pausas activas donde los trabajadores realicen ejercicios de estiramiento o distensión de músculos.
- Se recomienda a los trabajadores que mantengan el espacio de trabajo limpio y organizado, mediante la aplicación de métodos diseñados para ello, como lo es el método de las 5's
- Mantener un cronograma de actividades a realizar, especificando lapsos de tiempo, de tal manera que permita organizar y distribuir el trabajo de forma más adecuada.
- Fomentar el trabajo en equipo y la solidaridad mediante la implementación de objetivos grupales.
- Fomentar técnicas de descanso apropiadas para los trabajadores, de tal manera que ellos mantengan un horario de sueño regular, con al menos 7 u 8 horas diarias de descanso.

En cuanto a las recomendaciones para la organización que se han considerado viables y oportunas para mejorar el ambiente laboral encontramos las siguientes.

- Organizar las tareas y responsabilidades del trabajo, en donde los trabajadores no tengan que quedarse horas extras innecesarias y se ajuste a su horario de salida, además se recomienda que se asignen tareas extras cuando este cerca el horario de salida.
- Verificar que los trabajadores cuenten con los recursos necesarios para cumplir con las exigencias del trabajo, y si no, otorgar a los trabajadores las herramientas para realizar sus actividades con satisfacción.
- Establecer canales de comunicación con los trabajadores, donde ellos sientan la seguridad y confianza de mostrar sus inquietudes y dudas referentes al trabajo, y lograr una mejora en cuanto a la resolución de conflictos.
- Implementar un plan de desarrollo profesional dentro de la empresa, en donde los trabajadores estén consientes que su trabajo está siendo valorado, y les permita desarrollarse de manera profesional y personal.
- Trabajar en conjunto el área de salud y seguridad con el medico ocupacional, para dar un seguimiento a los trabajadores, principalmente en los síntomas del estrés laboral que se manifiestan de forma física.
- Establecer contratos de trabajo claros, en donde no estén sujetos a cambios repentinos en sus actividades y en caso de que suceda, se recomienda especificar claramente cuando o por qué se va a realizar un cambio de actividades y capacitar al personal a sus nuevas actividades y responsabilidades.
- Realizar evaluaciones periódicas de factores de riesgo psicosocial, con el fin de identificar los factores desencadenantes en la aparición de enfermedades ocupacionales, tomando en cuenta que el estrés laboral es uno de ellos.

- Socializar los resultados obtenidos de los niveles de estrés laboral con los trabajadores y superiores y a su vez extender el presente trabajo de investigación con las demás áreas de la empresa, para obtener una perspectiva global.
- Dar seguimiento constante a los planes y medidas adoptadas asegurando siempre que los objetivos planteados se estén cumpliendo y a su vez proponer la mejora continua.
- Ofrecer charlas y capacitaciones inherentes al estrés laboral, con el fin de que los trabajadores conozcan como actuar frente a situaciones estresantes en el trabajo.
- Otorgar autonomía a los trabajadores mediante el trabajo por objetivos y la adopción de nuevos proyectos o desafíos, para generar confianza en los trabajadores.
- Reconocer los logros y objetivos alcanzados, mediante un programa de incentivos, sean estos individuales o grupales, para fomentar la participación de los trabajadores y el reconocimiento de su trabajo.
- Brindar un espacio de 5 minutos antes de la jornada laboral, para realizar pequeñas charlas sobre la gestión del tiempo y el uso de recursos.



## 1. Referencias

2. Acero, M. A. (2020). ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD QUE AFECTAN. *FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA*.
3. Amartya. (2011). El bienestar absoluto.
4. Andino, R. (2015). Influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral.
5. Aranda, & Pando. (2013). CONCEPTUALIZACIÓN DEL APOYO SOCIAL Y LAS REDES DE. *INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL, DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA*,, 13.
6. Arcones, J. (2017). Estrés laboral: sus causas y cómo prevenirlo. *Blog de Prevención de Riesgos Laborales*, 1.
7. Bertha, A. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial. *SlideShare*, 30.
8. Capdevila, N., & Segundo, M. J. (Septiembre de 2005). Estrés. *Revista ELSEVIER*, págs. 96-104.
9. Davini, Salluzi, G. d., & Rossi. (1968). *Salud Mental*.
10. EcuRed. (s.f.). *Violencia Psicológica*.
11. Esther, L. (2013). La importancia del. *Facultad de Derecho, UAB*, 39.
12. Gil, M. (2012). Situaciones de riesgo psicosocial.
13. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
14. Onofre, L. (2019). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades de Las Fuerzas Armadas n° 1 Quito. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 99.
15. OPS. (s.f.). Enfoque multidisciplinario del bienestar.
16. OSHA. (s.f.). El estrés. *OSHA*.
17. Rafael, F., Claudia, G., & Magdalena, M. S. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL. *Instituto Tecnológico de Sonora. Departamento de Psicología*, 12.
18. Regueiro, A. (2019). CONCEPTOS BÁSICOS:¿QUE ES EL ESTRÉS Y CÓMO NOS AFECTA? *Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga*, 99.
19. Rosales, R. (2014). Estrés y salud. *UNIVERSIDAD DE JAÉN*, 42.
20. Serrano, & Rincon. (2003). La importancia del. *Facultad de Derecho, UAB*, 39.
21. Vallejo, R. (2022). El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 137.
22. Work, T. E. (2007).

23. Ch R Mejia et al. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica Rev Asoc Esp Espec Med Trab 2019; 28: 204-211.
24. Jaramillo Intriago, F. E. «Los Riesgos Psicosociales En El Derecho Del Trabajo: ¿una Figura Aplicable En El Derecho Ecuatoriano?». USFQ Law Review, Vol. 5, n.º 1, agosto de 2018, p. 18, doi:10.18272/lr.v5i1.1219.
25. Gamero-Burón, C. (2010). *Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España*. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30120334010>
26. Crónica, D. (2022, 24 septiembre). Los riesgos psicosociales y el estrés laboral en Ecuador. *Crónica*. <https://cronica.com.ec/2022/09/24/los-riesgos-psicosociales-y-el-estres-laboral-en-ecuador/>
27. Vera-Párraga, M. & Pérez-Real, G. (2022). Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General Portoviejo. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4-2), 521-542. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1291>
28. Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial* (Vol. 1). <https://www.protegerips.com/images/bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
29. OIT: Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo* (primera). Centro Internacional de Formación de la OIT. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

# **ANEXOS**

## *Anexo 1 Cuestionario Aplicado en la evaluación*

### **Encuesta sociodemográfica**

La presente encuesta tiene como objetivo identificar aspectos sobre información acerca de su vida laboral y ciertos aspectos laborales, los cuales se han considerado pertinentes para la investigación.

#### **Tomar las siguientes consideraciones:**

- Leer detenidamente la pregunta antes de contestarla
- Seleccionar únicamente una respuesta
- Ser sincero en sus respuestas

Gracias por su colaboración.

#### **Datos Generales**

##### **Género**

- a) Masculino
- b) Femenino

##### **Edad**

- a) 18-22
- b) 23-27
- c) 28-32
- d) 33-37
- e) Mayor de 37

##### **Estado Civil**

- a) Casado/a
- b) Soltero/a
- c) Divorciado/a
- d) Viudo/a

##### **Nivel de Instrucción**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Tercer Nivel
- d) Cuarto Nivel o más

##### **Usted tiene hijos**

- a) Si
- b) No

**Número de personas que dependen económicamente de usted**

- a) Ninguna
- b) 1-3 personas
- c) 4-6 personas
- d) Más de 6 personas

**Antigüedad en su trabajo**

- a) Menos de 1 año
- b) 1-5 años
- c) 5-10 años
- d) 10-15 años
- e) Más de 15 años

**Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señálelo**

**Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario**

- a) Jefatura - tiene personal a cargo
- b) Profesional, analista, técnico, tecnólogo
- c) Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico
- d) Operario, operador, ayudante, servicios generales

**Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente**

- a) Temporal de menos de 1 año
- b) Temporal de 1 año o más
- c) Término indefinido Cooperado (cooperativa)
- d) Prestación de servicios
- e) No sé

**Usted fuma**

- a) Si
- b) No
- c) Ocasionalmente

**Usted ingiere bebidas alcohólicas**

- a) Si
- b) No
- c) Ocasionalmente

**Realiza alguna actividad física**

- a) Si
- b) No
- c) Ocasionalmente