



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

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

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE ESTRÉS Y SINTOMATOLOGÍA EN EL
PERSONAL DE LA EMPRESA W.P.S S.A EN LA CIUDAD DE
QUITO 2019”**

Realizado por:

JAQUELINE LISETH DURÁN MOGOLLÓN

Director del proyecto:

JUAN CARLOS FLORES

Como requisito para la obtención de título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, Febrero 12 del 2020

DECLARATORIA JURAMENTADA

Yo, JAQUELINE LISETH DURÁN MOGOLLÓN, con cédula de identidad No. 172325241-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que 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.



Jaqueline Liseth Durán Mogollón

C.I: 172325241-5

DECLARATORIA

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

**“EVALUACIÓN DE ESTRÉS Y SINTOMATOLOGÍA EN EL PERSONAL DE LA
EMPRESA WPS S.A EN LA CIUDAD DE QUITO 2019”**

Realizado por :

JAQUELINE LISETH DURAN MOGOLLON

Como Requisito para la Obtención De Título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigida por el profesor:

JUAN CARLOS FLORES

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a circular scribble. The signature appears to be 'JUAN CARLOS FLORES' written in a cursive style.

**JUAN CARLOS FLORES
DIRECTOR**

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

PH.D. YOLIS CAMPOS

MSC. MARCELO RUSSO

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



PH.D. YOLIS CAMPOS



MSC. MARCELO RUSSO

Quito, 10 Febrero del 2020

DEDICATORIA

A Dios quien me ayuda a tomar la desiciones en mi vida y me da fuerza para culminar todas las metas que me propongo.

A mis padres Luis y Beatriz por todo el apoyo incondicional , el esfuerzo y dedicacion que me han frindado a lo largo de mi vida para que pueda culminar mis metas y sueños, gracias por enseñarme los valores y a perseverar en lo que me propongo por hacerme la persona que soy en día y por acompañarme con consejos y oracion.

A mis hermanas por estar conmigo en todo momento por brindarme tanto cariño y apoyo, gracias por estar cuando mas las necesite..

A mis amigos y familiares por enseñarme que los sacrificios y esfuerzos del día de hoy en el mañana se convierten en reconpensas, gracias por estar conmigo en el camino a cumplir este sueño, los amo a todos y les dedico este logro en mi vida .

AGRADECIMIENTO

A Dios por Guiarme siempre y darme fuerzas para seguir adelante y no rendirme nunca.

A mis padres que son el pilar de mi familia y que siempre dan lo mejor de ellos para que sus hijos puedan cumplir sus metas y sueños, a toda mi familia por apoyarme siempre.

A mi tutor Juan Carlos Flores, un profesor excepcional que apoya a sus estudiantes e inspira a seguir adelante, por la paciencia en el proceso de realizar mi trabajo, por los consejos y haberme acompañado a culminar este trabajo.

A mis amigos que siempre me han ayudado, brindándome una amistad sincera.

INDICE

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK.....	I
DECLARATORIA JURAMENTADA	I
DECLARATORIA.....	II
LOS PROFESORES INFORMANTES.....	III
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACTC.....	XII
CAPITULO I.....	1
Introducción	1
1.1. El Problema de Investigación	1
1.1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1.1. Diagnóstico.....	1
1.1.1.2. Pronóstico.	1
1.1.1.3. Control de Pronóstico.....	2
1.1.2. Objetivo General.	2
1.1.3. Objetivos Específicos.....	2
1.1.4. Justificación.....	3
1.1.4.1. Magnitud.....	3
1.1.4.2. Trascendencia.	4
1.1.4.3. Viabilidad.....	5
1.1.4.4. Legibilidad.	5
1.2. Marco Teórico.....	8
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.	8
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica	12
1.2.2.1. Riesgos psicosociales.....	12
1.2.2.2. Modelo teórico de estrés laboral de Karasek y Johnson 1986.....	15
1.2.2.3. Demandas psicológicas.....	16
1.2.2.4. Control.....	16
1.2.2.5. Apoyo Social.	17
1.2.2.6. Predicciones del modelo	17

1.2.3.	Estrés laboral.....	17
1.2.4.	Factores de riesgos.....	20
1.2.5.	Fases del estrés.	22
1.2.6.	Consecuencia del estrés.	23
1.2.7.	Efectos del Estrés laboral en la salud.	24
Capítulo II. Método		24
2.1.	Nivel de estudio de estudio	24
2.1.1.	Información sobre la empresa.....	25
2.2.	Modalidad de investigación	25
2.3.	Método.....	25
2.4.	Censo poblacional	25
2.5.	Selección de instrumentos de investigación	26
Capítulo III. Resultados		27
3.1.	Presentación y análisis de los resultados.....	27
3.1.1.	Resultados según los datos sociodemográficos.	27
3.1.2.	Resultados según la Escala sintomática de SEPPO ARO	37
3.1.3.	Resultados de Estrés Laboral según OIT-OMS.	40
3.1.4.	Resultados de estrés laboral según los factores de OIT-OMS.	41
3.1.4.1.	Análisis de las respuestas en los factores según el nivel “intermedio de estrés”.43	
3.1.4.2.	Análisis del factor por nivel de Estrés	50
3.1.4.3.	Análisis del factor por nivel Alto de estrés laboral.	58
3.2.	Aplicación práctica.	60
3.2.1.	El Logro De Los Objetivos De La Investigación.....	60
3.2.2.	Los puno más sobresalientes de la investigación.	60
3.2.3.	Hallazgos más importantes	61
3.2.4.	Confirmación de la tesis que ha sustentado el investigador.	61
3.3.	Propuesta	62
1.	Programa para el manejo de estrés laboral	62
2.	Justificación.....	62
3.	Objetivos.....	63
4.	Descripción del programa.....	63
4.1.	Plan de ejecución.	63
4.2.	Protocolo.	63
4.3.	Efectos en el personal de W.P.S. S.A.	64
4.4.	Recursos.	70
4.5.	Conclusiones del programa.....	70

Capítulo IV.	70
4.1. Conclusiones	70
4.2. Recomendaciones	71
Bibliografía	72
Anexos	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Población de estudio según la edad.	27
Gráfico 2. Estado civil.	28
Gráfico 3. Género.	29
Gráfico 4. Número de personas a cargo.	29
Gráfico 5. Nivel de estudio.	30
Gráfico 6. Vivienda.	31
Gráfico 7. Uso de tiempo libre.	31
Gráfico 8. Antigüedad en la empresa.	32
Gráfico 9. Antigüedad en el cargo.	33
Gráfico 10. Jornada Laboral	33
Gráfico 11. Realiza una actividad física al menos una vez a la semana.	34
Gráfico 12. Consume bebidas alcohólicas.	35
Gráfico 13. Fuma.	35
Gráfico 14. Le han detectado alguna enfermedad.	36
Gráfico 15. Población de estudio según la escala sintomática de estrés SEPPO ARO.	37
Gráfico 16. Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO.	39
Gráfico 17. Población de estudio, nivel de estrés según la puntuación de SEPPO ARO.	39
Gráfico 18. Nivel de estrés laboral en los encuestados según OIT-OMS.	40
Gráfico 19. Valores generales de respuesta por factores y clasificación OIT-OMS.	41
Gráfico 20. Resultados de personas por nivel intermedio de estrés.	43
Gráfico 21. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	44
Gráfico 22. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	45
Gráfico 23. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño. ...	45
Gráfico 24. La organización carece de dirección y objetivos.	46
Gráfico 25. Resultados de personas por "Nivel intermedio de estrés".	47
Gráfico 26. La forma de rendir informes entre superior y subordinado e hace sentir presionado.	47
Gráfico 27. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	48
Gráfico 28. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	49
Gráfico 29. La cadena de mando no se respeta.	50
Gráfico 30. Resultados de personas por nivel de "Estrés" según los factores de OIT-OMS. ...	50
Gráfico 31. Resultados de personas por nivel de Estrés del Factor "Influencia del líder"	51
Gráfico 32. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	52
Gráfico 33. Mi supervisor no me respeta.	52
Gráfico 34. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	53
Gráfico 35. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	54
Gráfico 36. Resultado de personal por nivel Estres por el Factor "Falta de cohesión".	54

Gráfico 37. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	55
Gráfico 38. Mi equipo no disfruta de prestigio dentro de la organización.	56
Gráfico 39. Mi equipo se encuentra desorganizado.	56
Gráfico 40. Mi equipo me presiona.	57
Gráfico 41. Respuesta de personas por factores de cuestionario OIT-OMS.	58
Gráfico 42. Respuestas por nivel alto de estrés.	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Teorías del Estrés.....	13
Tabla 3 Factores de Estrés	20
Tabla 4. Organización de Actividades	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de Evolución del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.....	9
Figura 2 Modelo Demanda-control-Apoyo social, Karasek y Johnson, 1986.....	16
Figura 3 Proceso del estrés laboral	18
Figura 4 Estrés y Estrés laboral	19

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue evaluar el estrés laboral en la empresa W.P.S. S.A. mediante la aplicación de instrumentos técnicos para determinar el bien estar integral de los trabajadores.

El estudio tuvo un enfoque descriptivo y cuantitativo con la finalidad de determinar un diagnóstico sobre los niveles actuales de estrés y la sintomatología.

El estudio realizado fue de tipo descriptivo. Se realizó un censo poblacional a las 17 personas que pertenecen a la empresa que cuenta con 7 mujeres y 10 hombres, los cuales se dividieron en horarios diurno y nocturno. Se realizó esta investigación con el fin de determinar los niveles de estrés laboral y sintomatología. Para realizar este estudio se utilizó encuesta sociodemográfica, el cuestionario sobre el estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Escala Sintomatológica de SEppo ARO.

Los resultados que obtuvimos fueron que los niveles de riesgos que consideraron significativos ya se encontraron personas en el nivel intermedio de estrés, estrés y en altos niveles de estrés. Se observó que estaban más presentes en el personal operativo y en base a estos resultados, finalmente se propuso un programa para disminuir el estrés laboral.

Palabras claves: Estrés, personal operativo, nivel de estrés.

ABSTRACTC

The objective of this research was to evaluate work stress in the W.P.S. S.A. by applying technical instruments to determine the well-being integral of the workers.

The study had a descriptive and quantitative approach in order to determine a diagnosis of current levels of stress and symptomatology.

The study was descriptive. A population census was carried out on the 17 people belonging to the company that has 7 women and 10 men, which were divided into daytime and night time hours. This research was conducted in order to determine the levels of occupational stress and symptoms. To carry out this study, a sociodemographic survey, the work stress questionnaire of the International Work Organization and the Symptomatic Scale of SEppo ARO were used.

The results that we obtained were that the levels of risks that they considered significant were already found in the intermediate level of stress, stress and high levels of stress. It was observed that they were more present in the operational staff and based on these results, a program to reduce work stress was finally proposed.

Keywords: Stress, operational personnel, stress level.

CAPITULO I

Introducción

1.1. El Problema de Investigación

1.1.1. Planteamiento del problema.

1.1.1.1. Diagnóstico.

La Empresa WPS.S.A se dedica a prestar servicios aeroportuarios, vamos a analizar al personal, esta empresa cuenta con alta exigencia de trabajado y carga laboral, horarios extendidos, contacto con los clientes, entre otros factores de riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores.

La alta exigencia laboral y el trabajo bajo estrés están presentes ya que trabajan con tiempos determinados para el chequeo de pasajeros y revisión de documentación para cumplir con el embarque y cierre de vuelo y en ocasiones han recibido maltratos por parte de los pasajeros y el encargado del vuelo. Una valoración y evaluación de los puestos se ve necesaria para poder actuar a futuro de manera correcta frente a estos riesgo por lo cual se quiere realizar el siguiente estudio para lograr determinar los niveles de estrés laboral presente en los trabajadores.

1.1.1.2. Pronóstico.

Se ha identificado en la matriz de riesgos de la empresa la presencia y exposición a varios riesgos psicosociales, por lo que los trabajadores podrían presentar efectos negativos con respecto a la actividad como baja en la productividad, absentismo, rotación del personal entre otros factores.

Por lo cual se va a realizar una evaluación de Estrés Laboral a los trabajadores con el fin de estimar el nivel de riesgo al que se encuentran expuestos, con la evaluación presente se

identificara de igual manera los datos socio-demográficos y laborales del personal, con los resultados proponer las acciones de mejora en caso de existir un riesgo moderado e importante.

1.1.1.3. Control de Pronóstico.

Se considera de importancia realizar el estudio que nos ayude a identificar la existencia o presencia de un nivel de riesgo considerable en la empresa, bajo la exposición de Estrés Laboral y la sintomatología del mismo, de esta manera podremos proponer medidas y acciones de control que nos ayuden a disminuir el riesgo y controlar los efectos en los trabajadores de la empresa.

1.1.2. Objetivo General.

Evaluar el Estrés laboral y su Sintomatología en el personal de la Empresa WPS S.A en la Ciudad De Quito mediante la aplicación de instrumentos técnicos para determinar el nivel de estrés laboral al que se encuentran expuestos.

1.1.3. Objetivos Específicos.

- Determinar información sociodemográfica y laboral del personal de WPS.S.A mediante la encuesta, para obtener información relevante de factores externos e internos.
- Identificar la sintomatología por medio de la escala SEPPO ARO para obtener la percepción subjetiva del trabajador ante la exposición al estrés laboral
- Establecer los niveles de estrés laboral a través del cuestionario de la OIT-OMS para definir si se encuentran expuestos a un nivel considerable.
- Elaborar un modelo de programa de afrontamiento ante los resultados obtenidos procurando mitigar los niveles de estrés laboral para garantizar la salud y bienestar de sus trabajadores.

1.1.4. Justificación.

1.1.4.1. Magnitud.

Tenemos en cuenta que los trabajadores expuestos a estos riesgos les podrían ocasionar problemas físicos y psíquicos, ocasionando pérdida de productividad.

“Los riesgos para la salud en el lugar de trabajo, incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud.” (OMS, 2019)

“Los síntomas manifestados con mayor frecuencia son el dolor de espalda (25 %) y los dolores musculares (23 %), seguidos de la fatiga y el estrés (22 %). Estos problemas afectan principalmente a los trabajadores de los sectores de la agricultura, la salud, la educación y la construcción.” (Fundación Europea para mejora de las condiciones de vida y de trabajo , 2006)

“Un sondeo de opinión de ámbito europeo realizada por la EU-OSHA demuestra que aproximadamente la mitad de los trabajadores consideran que el problema del estrés relacionado con el trabajo es común en su propio entorno laboral.” (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo , 2019)

“El estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuentemente denunciado en Europa ya que, según ha indicado Antonio Iniesta, presidente de la AEEMT, hay 40 millones de afectados, con un coste de 20 000 millones de euros.” (Lacosta, 2019, pág. 44)

Los gastos de asistencia médica son casi 50% más para trabajadores que reportan niveles altos de estrés. (CDC, 2015)

Encuesta por el instituto de las familias y el trabajo con un 26% con un 25% de la población encuestada que se encuentra en el rango de a menudo (CDC, 2015)

Cuando se les pide que elijan de una lista de seis posibles causas de estrés laboral, 7 de cada 10 trabajadores seleccionan reorganización laboral o inseguridad laboral (72%). Las horas trabajadas o la carga de trabajo vienen después, con dos tercios (66%) de los trabajadores que seleccionan esto. Estar sujeto a comportamientos inaceptables como el acoso escolar o el acoso es visto como una de las causas más comunes de estrés laboral para 6 de cada 10 trabajadores. (59%), el 57% identifica una falta de apoyo para cumplir con su papel de colegas o superiores como algo común causa del estrés relacionado con el trabajo, seguido por el 52% que selecciona una falta de claridad sobre roles y responsabilidades, y, finalmente, el 46% de los trabajadores europeos selecciona la oportunidad limitada para gestionar patrones de trabajo. (European Agency for Safety and Health at Work, 2013)

1.1.4.2. Trascendencia.

En los últimos años podemos presenciar que el nivel y ritmo de trabajo elevado y que el mismo va en aumento lo que provoca que trabajen bajo presión laboral y es importante tener en cuenta los impactos sobre la salud que se pueden presentar.

Por lo que las investigaciones con referente a los riesgos psicosociales y sus efectos han aumentado y se ha dado relevancia a estos riesgos a los que están expuestos los trabajadores y entre los investigadores y responsables han tratado de implementar políticas laborales con el fin de poder prevenir estos riesgos que están afectando a gran parte de la población laboral.

El personal de trabajo al que vamos analizar, se le ha encontrado posibles causas que podrían estar afectando a la salud de los trabajadores ya que tenemos presencia de elevada carga de trabajo, demanda de energía para realizar el trabajo, sobrecargo de funciones, etc. Sabemos que estos factores podrían influenciar para que los trabajadores presenten Estrés laboral, vemos este estudio de gran importancia para poder determinar el nivel de riesgo presente en los puestos de trabajo.

Según las estimaciones, en el mundo hay 264 millones de personas padecen depresión, una de las principales causas de discapacidad. Además, muchas de ellas sufren también síntomas de ansiedad. Según un reciente estudio dirigidos por la OMS. Los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad. (OMS, 2019).

Es importante prestar atención a estos problemas porque la gente en su mayoría tiene carga familiar lo que no solo afectaría a la empresa y su productividad si no que se estaría presentando un problema a nivel social. Estos problemas a los que conlleva el estrés afecta no solo a los compañeros de trabajo, ya que presentan actitudes agresivas, si no que estos problemas y actitudes van a su casa con su familia y podríamos consideras un problema de importancia, no solo es para cuidar la salud del trabajador si no de igual manera cuidar el ambiente familiar, a los que exponen el trabajador a su familia.

1.1.4.3. Viabilidad.

Este trabajo sería viable ya que la empresa al que vamos a realizar el trabajo nos brindara el apoyo de todos los trabajadores, y de igual manera está abierto a escuchar las sugerencias que se deberían implementar para mejorar sus condiciones de ambiente laboral, y si logramos mejorar esto el trabajo se realizara con una mejor productividad que beneficia a la empresa involucrada, es importante mencionar que se piensa realizar más investigaciones en la misma para ver si los niveles de estrés, con los cambios que realizara provoca la mitigación del nivel de riesgo.

1.1.4.4. Legibilidad.

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

“Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras

el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Constitución del Ecuador, 2019)

“Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” (Constitución del Ecuador, 2019)

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

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo). (OIT, 2013)

Instrumento Andino De Seguridad Y Salud En El Trabajo

Capitulo III

Gestión De La Seguridad Y Salud En Los Centros de Trabajo - Obligaciones De Los Empleadores

Art. 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices

sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial. (Decisión del Acuerdo de Cartagena 584, 2004)

k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo. (Decisión del Acuerdo de Cartagena 584, 2004)

El Código de Trabajo del Ecuador

Capítulo V

De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo. Art. 432.- Normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS.- En las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidas en este capítulo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Ministerio del Trabajo, 2005)

Reglamento De Seguridad Y Salud De Los Trabajadores

Art. 5.- DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.2.

Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional. (Decreto Ejecutivo 2393, 2003)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo, tendrá las siguientes funciones generales:

El Plan del Buen Vivir establece:

Políticas: 1.7 Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las

personas. (Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida, 2017)

Se habla de igual manera del programa de prevención de riesgos Psicosociales

El Estrés laboral es considerado como uno de los factores que afectan en la actualidad a los trabajadores y por lo tanto es un importante problema de salud mental, física y psicológica, con lo que la persona que está expuesta a este factor ocasiona una baja productividad lo que ocasiona que se debiliten las ganancias, ya que los trabajadores por consecuencia bajan su ritmo de trabajo y la capacidad del trabajador para realizar sus actividades.

Con el estudio buscamos determinar los niveles de Estrés laboral y los síntomas que existen dentro de la organización, con esto proponer las medidas de control que se podían efectuar.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.

El estudio sobre “Estrés Laboral y Salud Mental en Docentes de Primaria y Secundaria” (Astrid C Guevara-Manrique, 2014). Se realizó en Colombia el que buscaba determinar los niveles de estrés a los que se encontraban expuestos los docentes de un colegio de primaria y secundaria, este estudio uso como metodología la implantación de la encuesta de la OIT y el estado de salud metal se determinó con el cuestionario de Goldberg.

Se encontró una prevalencia de estrés del 36,3%. Las fuentes generadoras de estrés en los docentes fueron: clima organizacional (95,4%), dimensión tecnología (93,2%) y la influencia del líder (90,9%). La mayor prevalencia de estrés se encontró en los docentes de nivel de formación secundaria (59,1%; $P=0.006$). El 29,5% de los docentes evaluados constituyen casos de salud mental. Las alteraciones de salud mental identificadas con mayor frecuencia fueron: síntomas somáticos (9,1%), perturbación del sueño (4,5%), ansiedad y

depresión severa (2,3%). La correlación de estrés con alteración en la salud mental fue de 54% (P=0.018). (Astrid C Guevara-Manrique, 2014)

Encontramos un estudio que utilizo la encuesta de la OMS y OIT para evaluar el nivel de riesgo el estudio es “Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos” (Karla G. Borja-Sanchez, 2017)

Tabla 1: Resultado conglomerado

MUJERES	VALOR	HOMBRES	VALOR
Influencia del líder	15,19	Clima Organizacional	12,97
Clima Organizacional	14,81	Estructura Organizacional	11,96
Falta de cohesión	12,48	Falta de cohesión	11,70
Tecnología	11,04	Influencia del líder	11,06
Respaldo del Grupo	9,63	Respaldo del Grupo	7,76
Estructura Organizacional	8,44	Tecnología	9,91
Territorio Organizacional	8,44	Territorio Organizacional	7,42
(Bajo nivel de estrés)	80,03	(Bajo nivel de estrés)	72,78

Figura 1 Resultados de Evolución del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.

Fuente: (Karla G. Borja-Sanchez, 2017)

“Tras el análisis de las fuentes de estrés ocupacional y su impacto en cada género, se observa que en todos los ámbitos el género femenino posee mayor cantidad de estrés que el masculino, especialmente en Respaldo del Grupo, Influencia del Líder y Clima Organizacional.” (Karla G. Borja-Sanchez, 2017)

Un estudio que resulto de importancia en los últimos tiempos fue en de “Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos” (Dialnet, 2019).

En este estudio se llegó acabo con la encuesta de la OIT-OMS sobre el estrés laboral el cual nos dio en conclusión, que en más de una “70% de la población trabajadora de Perú que

fue estudiada mostró exposición a factores psicosociales de riesgo, principalmente el pobre Contenido y características de la tarea.

La sintomatología fisiológica es la principal forma de activación del estrés en los trabajadores estudiados afectando al 56,1% de ellos. Los siete factores psicosociales estudiados resultaron ser factores de riesgo para la sintomatología fisiológica y la intelectual; no así para la sintomatología comportamental donde el único factor de riesgo detectado fue el “Papel laboral y desarrollo de la carrera”. (Dialnet , 2019)

Es importante señalar que los resultados que el estudio arrojó fueron de gran ayuda y trato del tema de varios factores de Estrés Laboral que influyeron en toda la población estudiada al igual que lograron encontrar una importante relación entre estos factores y la sintomatología fisiológica que causaba en los trabajadores, considerando una relación de la prevalencia del estrés conforma al nivel muy alto, alto, bajo y muy bajo, con un resultado de 26,4% en muy alto, 14,4% en alto, medio 15,3%, 20,8% bajo y con un 23,1%.

En la Investigación de “Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención” (Hernández, 2003). Se realizó un estudio transversal acerca de estrés y Burnout a 287 profesionales de la salud de un municipio de La Habana. Médicos y enfermeros de los niveles primero y segundo de atención, hombres y mujeres, respondieron tres cuestionarios: Cuestionario Breve de Burnout, de Moreno. Escala de Síntomas de Estrés, de Aro; e Inventario de Estrés para Profesionales de la Salud, de Wolfgang. Se estableció la hipótesis de que, así como el género y la profesión, el nivel de atención también diferenciaba significativamente las respuestas de estrés y Burnout. Una segunda hipótesis consistió en que el bajo reconocimiento profesional se asocia a respuestas de estrés y de Burnout. Ambas fueron confirmadas. La prevalencia de Burnout fue ligeramente superior a 30 % y la de síntomas de

estrés de 50 %. El Burnout afectó fundamentalmente a las mujeres médicas de atención primaria, y el estrés a las enfermeras del mismo nivel de atención. (Hernández, 2003).

Otro estudio que observamos fue el de “Factores Que Desencadenan El Estrés Y Sus Consecuencias En El Desempeño Laboral En Emergencia”. (USMP, 2006)

En este pequeño estudio a trabajadores de emergencia lo que se buscaba era encontrar consecuencias del estrés y cómo afecta estas al desempeño tomando en cuenta que es un problema que en la actualidad está afectando a muchas personas en este caso que trata de hablar del impacto que el estrés presenta sobre los trabajadores y estos pueden ocasionar síntomas genéricos que otros trabajadores han presentado al estar expuestos a situaciones de estrés similares y estas situaciones estresantes sobre el bien estar físico y mental del individuo pueden ser substanciales o extremo como es el caso de suicidios o arritmias cardíacas y los cambios conductuales se pueden presentar en estado de nerviosismo, decaimiento corporal, tensión física, fatiga. Como considera con final se tiene que el “15% de los médicos considero experimentar niveles importantes de estrés laboral evidenciándose que los “parámetros organizacionales”, “cohesión organizacional” e “influencia del supervisor” fueron consideradas como las mayores fuentes generadoras de estrés laboral”. (USMP, 2006)

Un estudio referente al estrés laboral sobre los “Factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal docente de una Institución Educativa del Distrito Metropolitano de Quito” (Albán Pérez, 2018)

De los resultados obtenidos se evidencia que los factores de riesgo psicosociales están presentes en un 63,17 % los mismos que están incidiendo para la presencia de estrés laboral en las dimensiones de comportamiento social y síntomas Psicoemocionales con lo que podemos

decir que se comprueba parcialmente la hipótesis de investigación Hi: A mayor presencia de factores de riesgo psicosocial mayor presencia de estrés laboral. (Albán Pérez, 2018).

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

1.2.2.1. Riesgos psicosociales

“Se reconoce que los factores psicosociales son decisivos, tanto en relación con las causas y prevención de las enfermedades como respecto a la promoción de la salud. Esto es cierto en el caso de las ciencias sanitarias en general y de la higiene del trabajo en particular, ya que los factores psicosociales figuran entre los más importantes que influyen en la salud total de las poblaciones trabajadoras”. (OMS, 1988).

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

Es importante tener en cuenta que no solo la situación y el estado del ambiente laboral son importantes si no las situaciones fuera de él que también influye en gran parte a los factores psicosociales que una persona puede presentar.

“En el medio ambiente de trabajo se ha identificado, en numerosos estudios, una serie de factores psicosociales, potencialmente negativos, vinculados con la salud. Tales factores son: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico”. (OIT-OMS, 1984)

El estrés es un proceso que ante un conjunto de demanda que recibe un individuo a las que debe dar una respuesta adecuada poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

El estrés tiene una serie de reacciones emocionales negativas de las cuales las más importantes son la depresión, ansiedad y la ira.

En la actualidad es difícil que los científicos se pongan de acuerdo con cómo puede afectar a la salud el estrés ya que existen tres teorías diferentes que son:

Tabla 1. *Teorías del Estrés.*

Teoría basada en la respuesta	Consiste en el enfoque fisiológico que considera que el estrés atiende a las respuestas fisiológicas que genera.
Teoría basada en el estímulo	Se centra en los estímulos estresores y como este puede hacer que se considere el estrés como externo. Este se basa en un enfoque psicológico.
Teoría basada en la interacción	Bajo un enfoque cognitivo, encuentra una interacción entre los estímulos estresores y las respuestas fisiológicas que se presentan

Fuente: Libro Control del Estrés (P.M.Floría, 2013)

Elaborado por: Liseth Durán

Los elementos básicos que tiene el estrés son:

- Estresores: Son todas las exigencias que comprometen o abruman a las capacidades de respuesta del organismo.

- Vulnerabilidad: Esta es individual y dada por el sujeto son los rasgos de cada persona, estos con adquiridos por valore, aprendizaje, experiencia condición física y ámbitos de salud, etc.
- Afrontamiento: Intercambio que hay entre las personas y el medio ambiente y el cual ocasiona una situación estresante.
- Apoyo social: comunicación que lleva a reforzar los patrones de afrontamiento acertado de un sujeto.

Es uno de los factores de riesgos psicosociales con más presencia en nuestro país asociado al ámbito laboral el cual tiene como consecuencia daños a la salud mental y física de los trabajadores, sobre este tema tienen la idea errónea que no causa repercusiones negativas en la salud de los trabajadores y se ha visto innecesario su control y prevención.

Al desarrollar las características propias de los riesgos psicosociales nos permite conocer sobre ellos y poder controlarlos, prevenirlos y evitarlos estas características son las siguientes:

- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador. Con esto se refiere a los derechos fundamentales que posee el trabajador como persona por lo que habla de la dignidad y su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y a sus salud positiva o negativa.
- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador. Con este punto se toma en cuenta la consecuencia de estar expuestos a diferentes riesgos psicosociales tales como el estrés laboral, acoso laboral, violencia, burnout.
- Afectan la salud de los trabajadores. Se conoce que los riesgos causan daños a la salud física y mental. Las consecuencia de exposición a estos riesgos sin control pueden ocasionar enfermedades en los trabajadores mentalmente este afecta

directo a su estado de ánimo lo que podría ocasionar ansiedad, depresión y otros indicadores que indican una mala salud mental, estos a su vez podían ocasionar mal estado en la salud física ya sea como fuertes dolores de cabeza o migraña, problemas cardiacos y problemas gastrointestinales.

- Tiene formas de cobertura legal. La incidencia y presencia de los riesgos psicosociales han dado como obligación el desarrollo de una cobertura legal inicial que trata de prevenir, controlar y mitigar de dichos riesgos, adoptando medidas legales que ayuden a disminuir estos problemas.

1.2.2.2. Modelo teórico de estrés laboral de Karasek y Johnson 1986.

En este modelo Karasek observó los efectos del trabajo tanto en la salud, comportamiento lo que eran el resultado de la combinación de las demandas psicosociales laborales y las características del trabajo esto lleva a proponer este modelo bidimensional que une estas dos conclusiones y que por lo tanto en este modelo se habla de los efectos psicosociales de las condiciones a las que los trabajadores se ven expuestos.

Este método se logra establecer de varias aportaciones anteriores y contemporáneas, diversos estudios arrojaron efectos que se producían en la salud, entre los aspectos que este estudiaba era el campo social sobre las exigencias psicológicas y sociales por una parte se hablaba de estado de salud, el comportamiento y la capacidad de control. Por otra parte ya en epidemiología se relacionó el estrés y enfermedad la que desarrolla una tercera variable que es el apoyo social.

Con esta relación se logra determinar en la figura siguiente lo que se quiere explicar de los tres puntos ya mencionados.

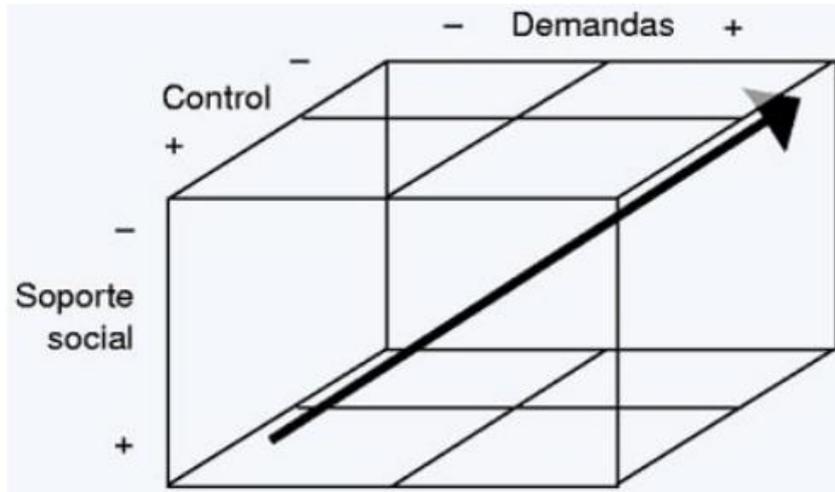


Figura 2 Modelo Demanda-control-Apoyo social, karasek y Johnso, 1986

Fuente: (INSHT, 2001)

1.2.2.3. Demandas psicológicas.

Se refiere a las exigencia psicológicas que están sobre una persona misma exigencia que se ve al volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas por lo que esto se refiere a cualquier tipo de tarea.

1.2.2.4. Control.

Es una de las dimensiones esenciales para el modelo, este es el que nos ayuda a controlar la demanda de trabajo. El estrés no depende de demasiada demanda o no tener la capacidad de control que se tiene para resolver sustancias.

Este cuenta con dos componentes que es la autonomía y el desarrollo de ideas, esta es la posibilidad que los trabajadores tienen al realizar su trabajo, de controlar sus actividades y como según el trabajo tenga la oportunidad de dejar que los trabajadores desarrollen sus propias capacidades.

Karasek habla de las oportunidades y recursos que la organización provee para moderar y tomar decisiones sobre demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

1.2.2.5. Apoyo Social.

Johnson propone al modelo demandas –control el introduce el apoyo social y hace referencia al clima en el que los trabajadores desarrollan sus actividades ya sea tanto la actitud de los compañeros de trabajo y la relación con los mismos.

Al igual que hablan de la influencia de los cambios que se generan en la organización y que estos pueden afectar a las dos dimensiones tanto al apoyo social y al control.

1.2.2.6. Predicciones del modelo

Este modelo predice enfermedades que se encuentran relacionadas con el estrés y busca predecir la relación con el comportamiento pasivo y activo.

La diferencia que encontramos con este método y otros que son multidimensionales se radica en lo esencial que es un ambiente de trabajo y como este plantea exigencias y el límite de las capacidades como respuesta. Y como este representa el desequilibrio entre demandas y respuesta las que nos lleva al estrés.

Los niveles de los factores hacen que las personas determinen un control y que este a su vez los conduce a sea pasivos o la tensión psicosocial.

“La combinación de las dos dimensiones básicas -demandas y control- genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento.” (INSHT, 2001)

1.2.3. Estrés laboral.

El Estrés laboral es un riesgo psicosocial global por que este actúa en respuesta general a los factores, este es un riesgo psicosocial que se en diferentes niveles en todos los puestos de trabajo y es importante prevenir y controlarlo para que este riesgo se pueda entender de mejor manera y la manera en la que el mismo se encuentra relacionado al entorno presentamos el proceso del estrés.

En si el estrés laboral es la percepción entre la demanda y la capacidad de respuesta que un individuo presenta con sus capacidades que al no poder cumplirse se percibe importantes consecuencias como el fracaso.

Este es un proceso que toma vario tiempo y no se genera de forma instantánea, este ocasiona no poder frente a las demandas de trabajo.

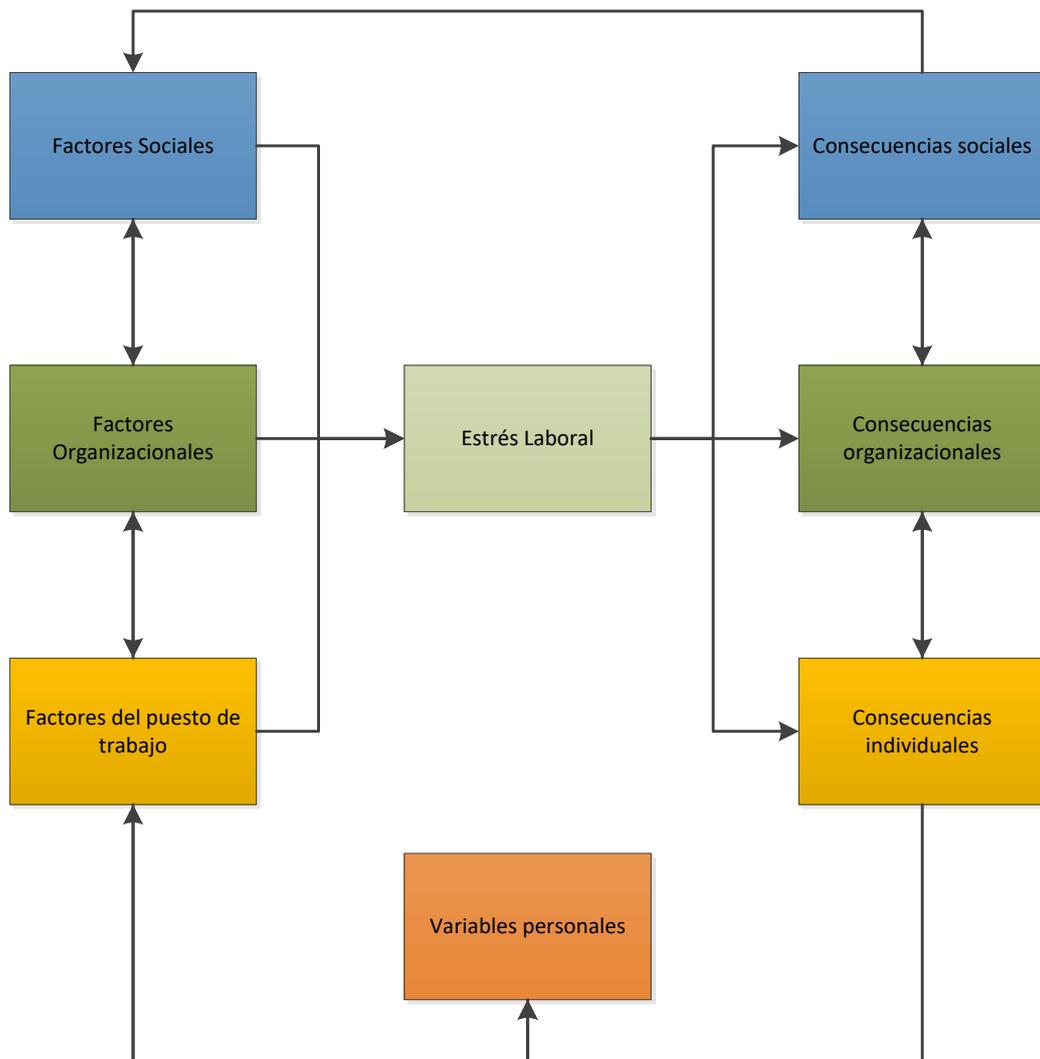


Figura 3 Proceso del estrés laboral
Fuente: Libro (El estrés laboral: análisis y prevención, 2019)

Elaborado por: Liseth Durán

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

El estrés relacionado con el trabajo tiene el potencial de afectar negativamente la salud física y psicológica de un individuo, así como la efectividad de una organización. Por lo tanto, es reconocido mundialmente como un desafío importante para la salud de los trabajadores y la salud de sus organizaciones (Peíro, 2008)

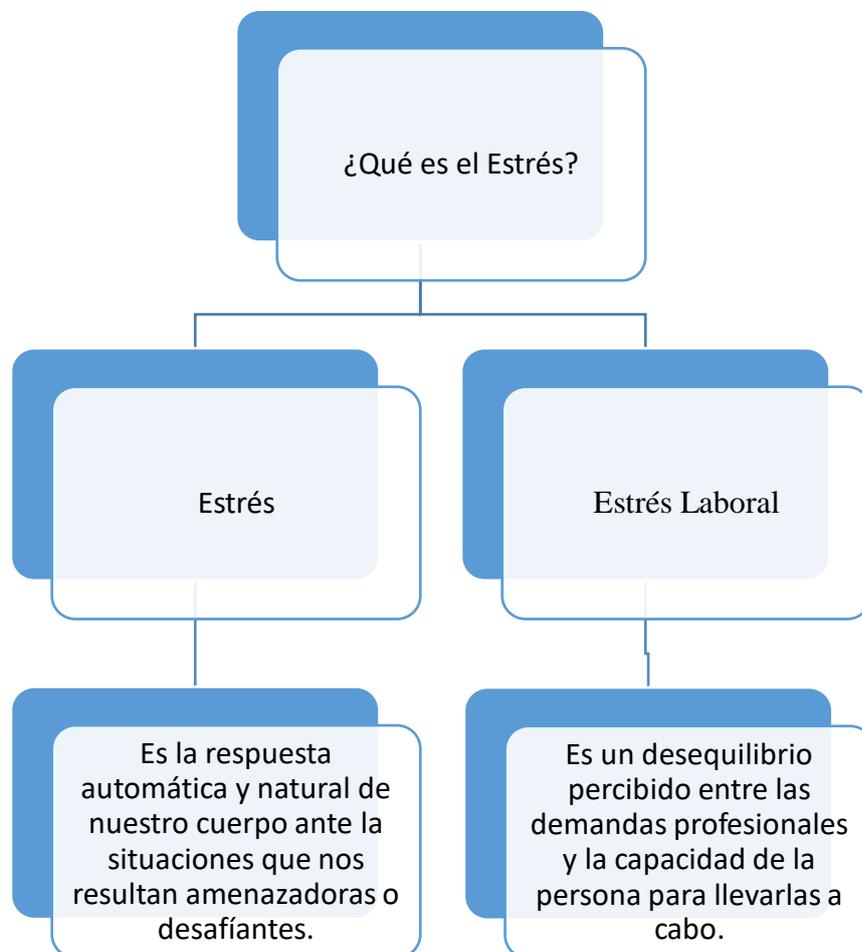


Figura 4 Estrés y Estrés laboral

Fuente: *El estrés laboral: análisis y prevención* (Lacosta, 2019)

Elaborado: Liseth Durán

1.2.4. Factores de riesgos.

Estos factores también pueden ser denominados como todo “evento, situación o cognición que puede evocar emociones negativas en el individuo y están implicados en las etiologías de la salud psicológica y física de algunos componentes relacionados con la salud” (Lacosta, 2019). Estos factores se pueden dividir en los siguientes:

Cuando los factores psicosociales de la organización pasan a ser disfuncionales y su respuesta provoca inadaptación de tensión estos pasan a ser factores psicosociales del estrés cuando estos presentan una probabilidad de ocasionar daño a la salud estos pasan a ser factores de riesgo es decir que estos se transforman en desencadenantes de tensión y estrés laboral en las organizaciones podemos encontrar varios factores psicosociales del estrés en la siguiente lista nombraremos los de relevancia.

Los factores según el nivel en cada empresa representa un riesgo, con la evaluación del estrés queremos estimar ese nivel y reconocer los factores del estrés presentes en la empresa para proponer control y mitigación a los riesgos relevantes.

Los efectos a la exposición a estos factores afectan a los riesgos psicofisiológicos que son activados en respuesta a los niveles de estrés que se encuentran expuestos.

Tabla 2. *Factores de Estrés*

Factores	Descripción
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido,, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa

Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas

Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo
Relación Trabajo Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Fuente: (INSHT , 2010)

Elaborado: Liseth Durán

Los factores físico en el ambiente también afectan y son un factor importante y se refiere a todo medio físico en el que el trabajador realiza su trabajo estos son factores que afectan directamente al confort y bienestar.

- Factores físicos como la iluminación, el ruido, temperatura, espacio de trabajo.
- Factores Biológicos presencia de virus, bacterias hongos, etc, en el espacio de trabajo.
- Factores químicos Sustancias y mezclas presentes en el ambiente de trabajo como gases, polvos, vapores, etc.

1.2.5. Fases del estrés.

Basado en un enfoque fisiológico este está referido a la es una respuesta fisiológica generalizada y no especifica a estímulos ambientales o estresores estos estresores ejercen una influencia en las diversas partes del organismo La adaptación es la estimulación de las defensas para que estas puedan ayudar al organismo para que se ajusten o afronten al estresor.

Fase de alarma: Es la respuesta del organismo estresante esta es una reacción automática ya sea esta respuesta para luchar o escapar del estímulo, los signos que se presentan en esta fase son la dilatación de pupilas, sequedad en la boca, aumento de la frecuencia cardiaca aumento de respiración, etc.

Fase de resistencia: Debido la exposición a diferentes factores de forma prolongada el individuo procede a la adaptación a estas demandas de manera progresiva eso puede que ocasione en el individuo la disminución de su capacidad de respuesta lo que ocasionaría la fatiga del mismo.

Fase de agotamiento: Dado que la energía de la adaptación es limitada en el individuo, lo que provoca que los niveles de estrés se intensifiquen lo que supera la capacidad de resistencia y ocasiona que el individuo entre en esta fase de agotamiento que todo el sistema orgánico enfrentado al estrés colapse dando paso a la aparición de alteraciones, el deterioro de la salud y pérdida de las capacidades fisiológicas y mentales.

1.2.6. Consecuencia del estrés.

Sobre la salud del individuo pueden provocar consecuencias físicas y psicológicas.

En lo cognitivo provoca sentimientos y pensamientos de preocupación, inseguridad y miedo. En el aspecto motor puede provocar timidez, dificultad para comunicarse verbalmente con los demás o tartamudez, llantos, respuesta de huida, movimientos torpes, ansiedad por comer, fumar y beber, el movimiento latente de pies o manos conductas extrañas.

Fisiológico en este puede presentar taquicardia, sequedad en la boca, escalofríos, sudoración, tensión muscular, agitación al respirar, náuseas y problemas en el sistema gastrointestinal.

Los cambios en la conducta dependen mucho de las características de la misma, en este caso están presentes los tres tipos de conductas que son enfrentamiento, huida y pasiva. Estos

tres exigen en gran parte y nivel de activación fisiológica lo que provoca un gran desgaste al individuo como lo mencionamos en la pasiva se presenta niveles bajos de actividad lo que por una parte resulta conveniente ya que en esta la actividad fisiológica es menor y el desgaste resultaría menor para el individuo pero por su parte trae una consecuencia de estancamiento para el desarrollo de estrategias de afrontamiento.

1.2.7. Efectos del Estrés laboral en la salud.

Diversos estudios incluso los estudios ya mencionados han puesto manifiesto las alteraciones de la salud debido a la exposición al estrés laboral en niveles significativos, estos efectos negativos en la salud sobre todo a la salud mental y cardiovascular entre otras afecciones que aún no se han estudiado a fondo así como están presentes los factores fuera del ámbito laboral que afecta de igual manera y da lugar a la adopción de hábitos de vida poco saludables como el consumo de drogas y la falta de actividad física.

Capítulo II. Método

2.1. Nivel de estudio de estudio

El tipo de estudio que se empleara es descriptivo explicativo.

Descriptivo

Describe la información sociodemográfica de los trabajadores lo que nos aporta información extra de cada uno, con las características y elementos ya mencionados nos ayudaran a recolectar información sobre el tema en este ámbito laboral.

Explicativo

Con el estudio buscaremos el ¿por qué? de los hechos con lo que vamos a establecer la respuesta de la relación causa efecto.

2.1.1. Información sobre la empresa.

AERONAUTICAL TECHNICAL SUPPORT, W.P.S. S.A. fue creada para brindar servicios Conexos de Aviación, para aerolíneas internacionales y nacionales de Pasajeros y Carga en los principales aeropuertos del país, basada en la experiencia de sus directivos y personal, obtenidos en el transcurso de más de 15 años de trabajo con varias prestigiosas aerolíneas que confían sus operaciones a nuestra empresa.

Poseemos el personal idóneo para desenvolverse en las áreas para chequeo de pasajeros (Agente de Servicios Especiales de Tráfico), operaciones T.O.V. (Técnico de Operaciones de Vuelo) manejo de carga (Agentes de Servicios Especiales de Carga). Nuestro personal está constantemente capacitándose a fin de mejorar día a día la calidad de nuestros servicios. (WPS, 2009)

2.2. Modalidad de investigación

La investigación obtendrá los datos y documentos necesarios para poder observar las actividades de la población de W.P.S. S.A y poder recolectar importante información, para llevar a cabo el estudio aplicaremos tres herramientas que nos permitirán obtener los niveles de estrés laboral, datos sociodemográficos y sintomatología que presenten los trabajadores con relación a la exposición a estrés laboral.

2.3. Método

Mediante el método ya mencionado que es el descriptivo procederemos a la recolección de datos al personal de W.P.S. S.A.

2.4. Censo poblacional

Este se llevara a cabo a los 17 trabajadores de W.P.S. S.A.

2.5. Selección de instrumentos de investigación

Se procederá con el cuestionario e Estrés laboral OIT-OMS, el que nos va a permitir estimar el nivel de estrés laboral al que se encuentra expuesto el personal de la empresa en cada área

Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Este cuestionario nos ayuda a estimar el nivel de estrés laboral esto se encuentra sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, este cuestionario consta de 25 ítems que valora:

- Las condiciones ambientales de trabajo
- Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo
- Las nuevas tecnologías
- Estilos de liderazgo y dirección
- Clima organizacional
- La gestión de recursos humanos
- Cultura organizacional

Su validación fue en una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores productivos, por actividades, por tamaño de empresa. (Martínez, 2015)

([Anexo 3](#)).

Cuestionario sociodemográfico

Se aplicara de igual manera el cuestionario de datos sociodemográficos con el podremos obtener información básica del personal, este cuestionario nos permite observar de igual manera datos importantes como el grupo por edad al que el estrés le afecta de manera significativa.

([Anexo 1](#)).

Escala Sintomática De Estrés SEPPO ARO.

Seguido se aplicara la escala sintomática de Seppo Aro esta escala fue creada en el año 1980 la que consta de 18 ítems está se expresa en una escala ordinaria de cuatro frecuencias que se evalúan del evalúan de 0 a 3, siendo: 0. Raramente o Nunca; 1. Algunas veces; 2. Frecuentemente y 3. Muy Frecuentemente. Las posibles anotaciones fluctúan entre 0 y 54 y al sumar los puntos de 0 a 8 se considera “estrés normal”; de 8 a 10, “tendencia al estrés”; y puntuaciones mayores de 10 se asocian con “estrés patológico”. (Anexo 2)

“Su autor Seppo-Aro, de origen finlandés, investigó en 1980 a 5.000 personas y determinó un conjunto de síntomas psicofisiológicos propios del estrés. El instrumento ha sido ampliamente utilizado en poblaciones de trabajadores expuestas al estrés, tanto del sector de servicios como el de la producción, con el objetivo de conocer el nivel de estrés y las consecuencias en la salud”. (Encuesta, Medicina y Trabajo , s.f.)([Anexo2](#))

Con la información obtenida se elaboró una base de datos de todas las encuestas la cual estará representada en un gráfico de barras.

Las encuestas realizadas por el personal de la empresa W.P.S.S.A se realizaron de forma anónima lo que permite obtener la información y su punto de vista sin ningún tipo de presión.

Capítulo III. Resultados

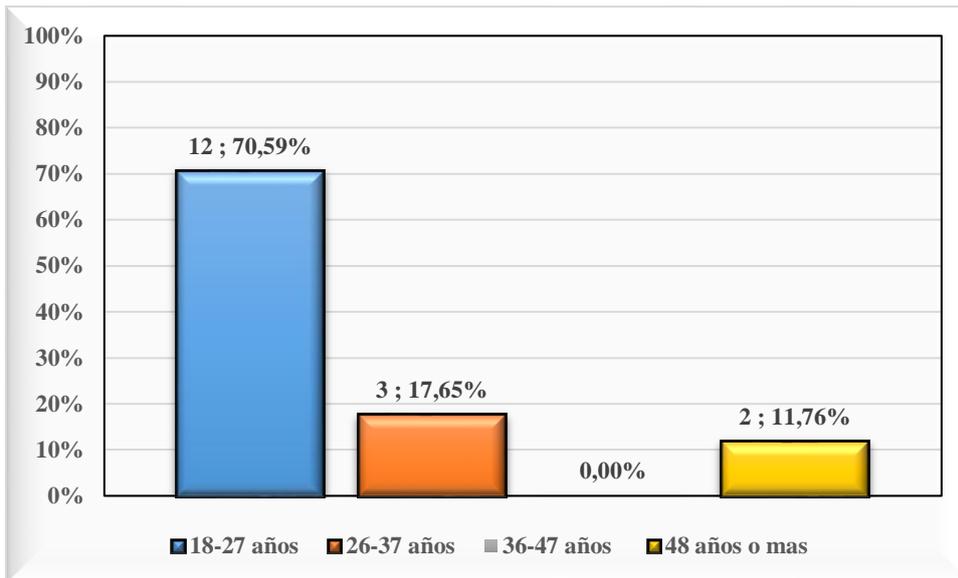
3.1. Presentación y análisis de los resultados

Se realizara el análisis a partir de la información obtenida y los resultados se explicaran mediante gráficos y tablas del programa Excel.

Se recopiló los datos sociodemográficos del personal de la empresa W.P.S. S.A., nos permitió recoger información sobre edad, estado civil, genero, tipo de vivienda, nivel de estudio, uso de tiempo libre, beber alcohol, fumar y presencia de alguna enfermedad.

3.1.1. Resultados según los datos sociodemográficos.

Gráfico 1. *Población de estudio según la edad.*

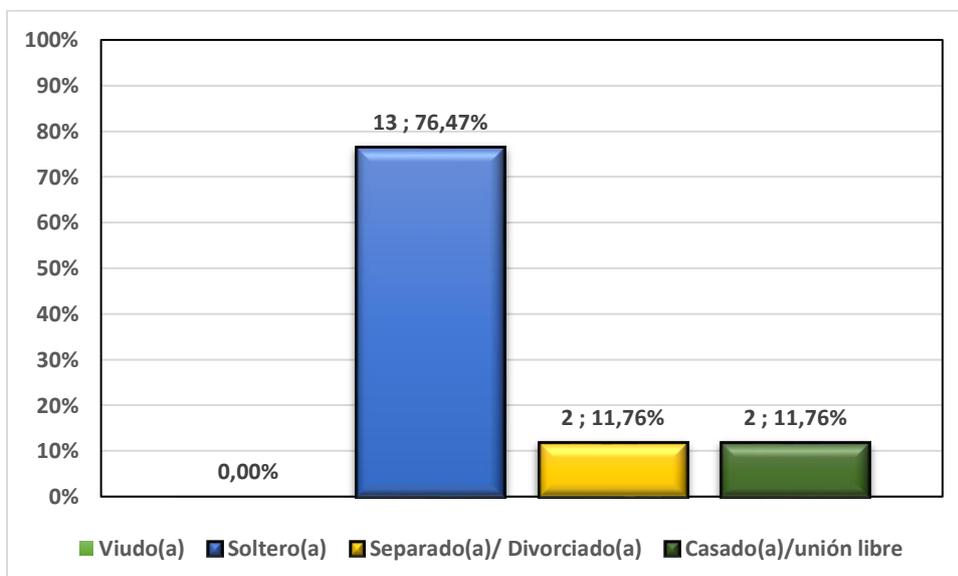


Elaborado por: Liseth Durán.

Interpretación:

Los resultados que se obtuvieron de las 17 personas encuetadas 12 o 70,59% van del rango de 18-27 años, 3 personas o 17,65% van de 26-37 años y con 2 personas o 11,76% van de 48 años o más.

Gráfico 2. *Estado civil.*

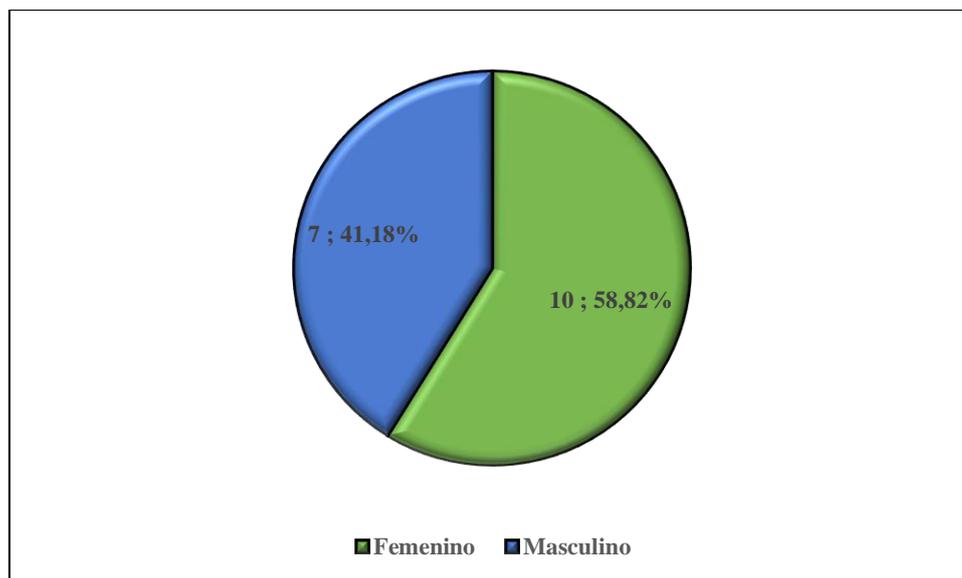


Elaborado por: Liseth Duran

Interpretación:

El resultado fue de un 76,47% con 13 personas son Soltero(a), con un 11,76% o 2 personas son Casado(a) /unión libre y con 11,76% o 2 personas son Separado(a)/Divorciado y por ultimo con un 0% en viudos(a).

Gráfico 3. *Genero.*

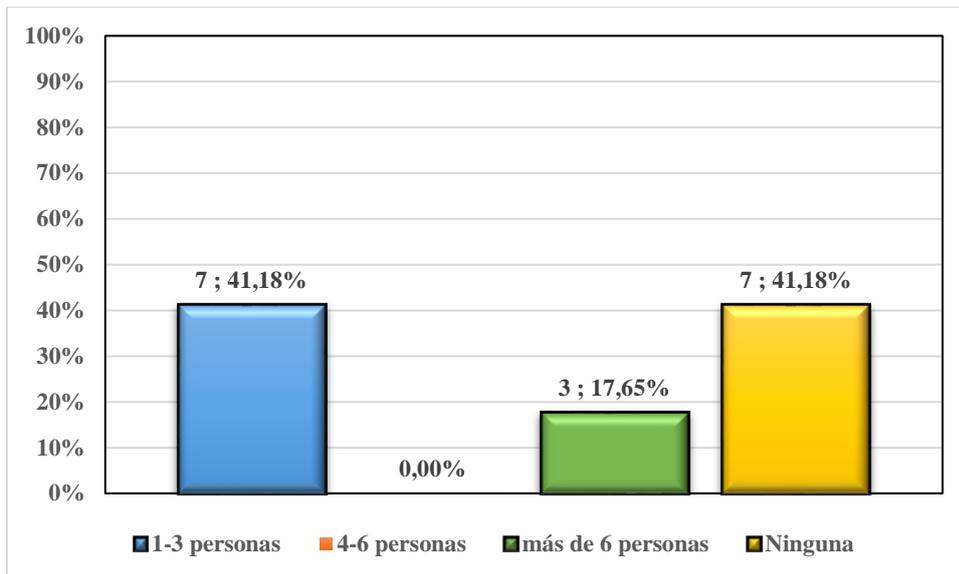


Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El número total de encuestados fue de 17 personas de los cuales el 58,82% o 10 personas de Género femenino y un 41,18% son 7 personas de Género masculino.

Gráfico 4. *Número de personas a cargo.*

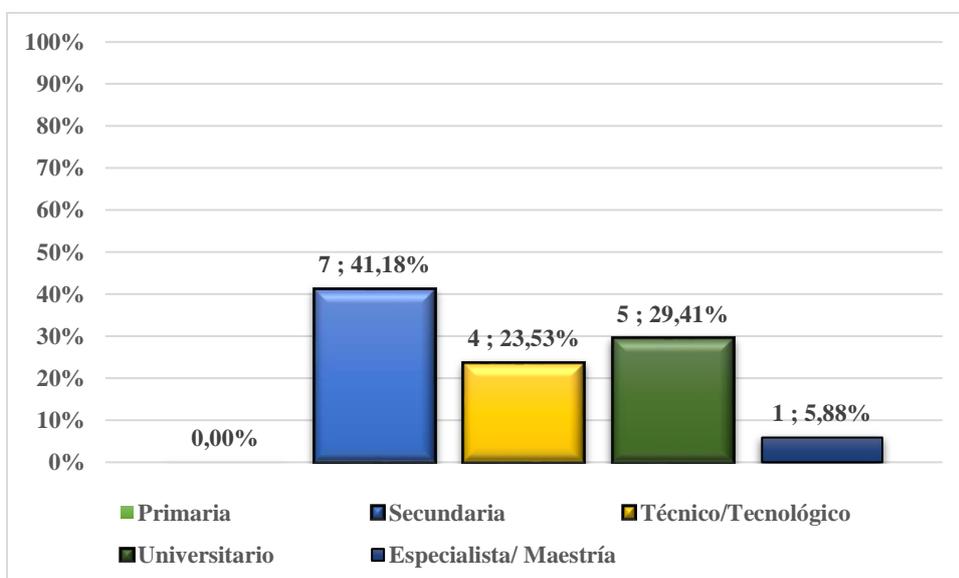


Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El personal de la empresa que son 17 personas se determinó que 7 o 41,18% personas tienen a cargo de “1-3 personas”, las personas que tenían a cargo “más de 6 personas” fueron 3 o el 17,65% del personal y con “Ninguna” persona a cargo respondieron 7 personas o el 41,18%

Gráfico 5. Nivel de estudio.

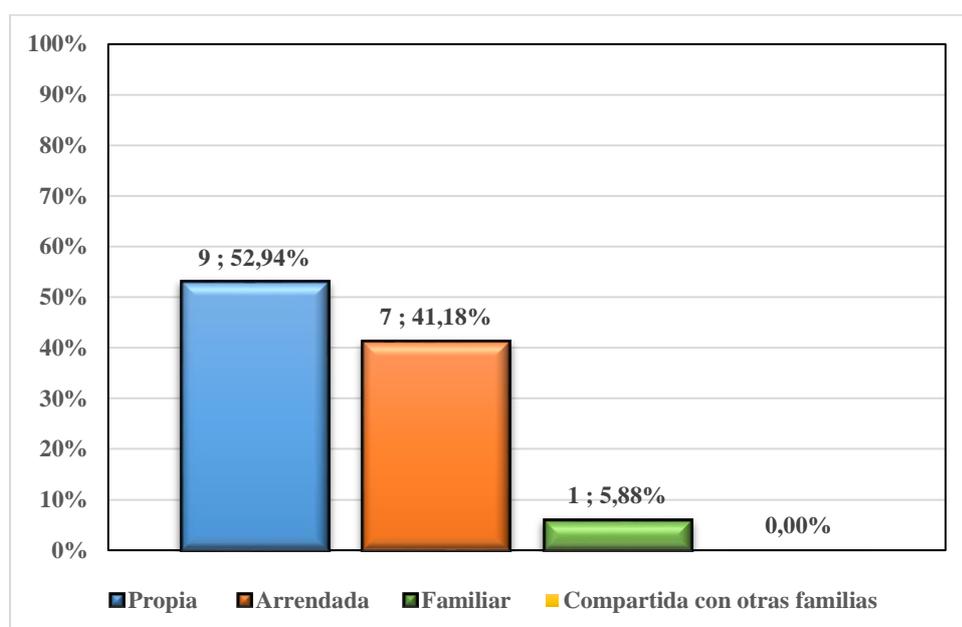


Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Nos dio como resultado con 41,18% o 7 personas con un nivel de Educación secundaria, 23,53% o 4 personas señalaron que tenían formación Técnico/ tecnológico, 29,41% o 5 personas señalaron que tenían formación Universitaria y con un 5,88% o 1 persona señaló que tenía formación de Especialista/ Maestría.

Gráfico 6. *Vivienda.*

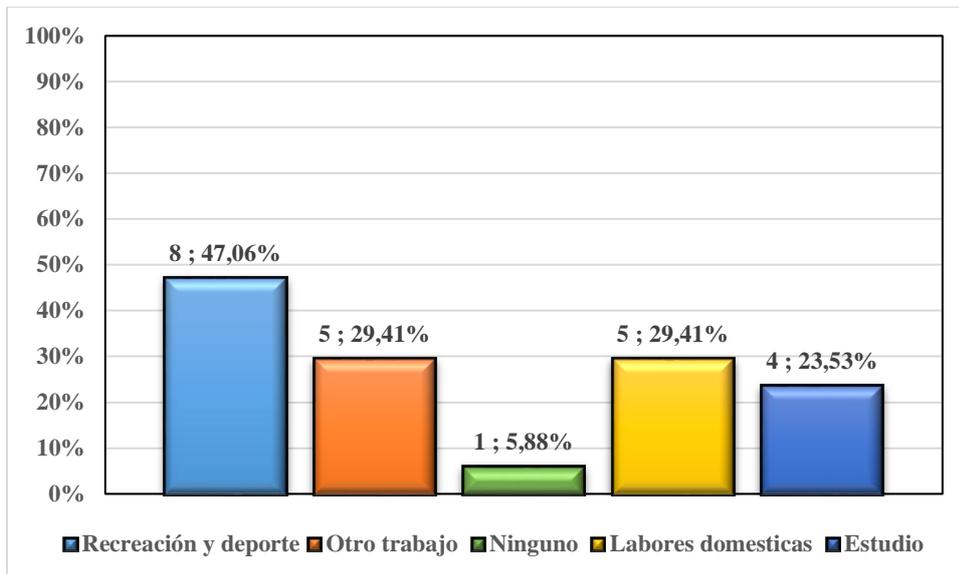


Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El 52,94% o 9 personas contaban con vivienda Propia, el 41,18% o 7 personas contaban con vivienda Arrendada y el 5,88% o 1 contaba con una vivienda Familiar.

Gráfico 7. *Uso de tiempo libre.*

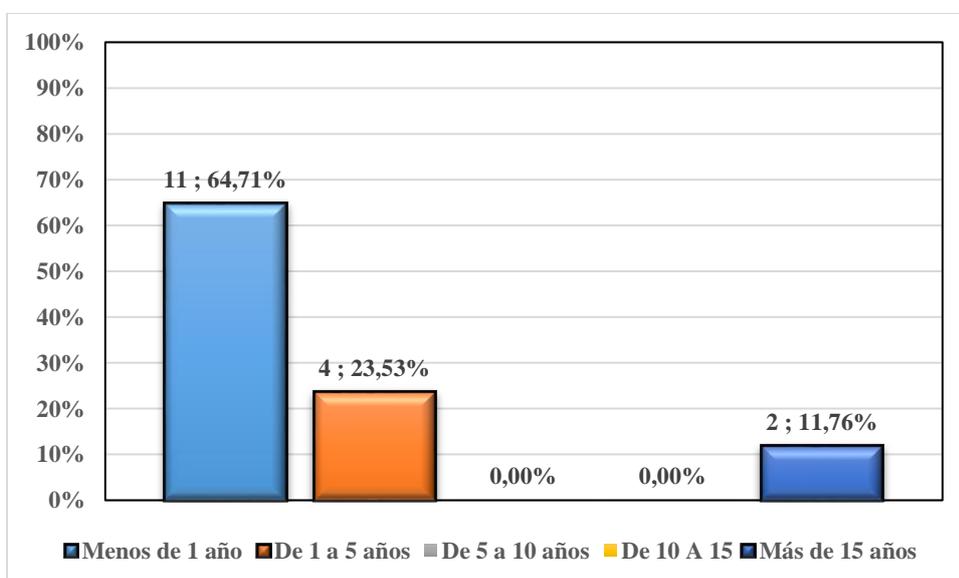


Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Con el 47,06% o 8 personas respondieron que realizaban Actividades de recreación, con un 29,41% o 5 personas respondieron que lo usaban en labores Domésticas, el 29,41% o 5 personas respondieron que lo realizaban Otro trabajo, el 23,53% o 4 personas señalaron que dedicaban este tiempo al Estudio y con un 5,88% o 1 persona señalo que Ninguno.

Gráfico 8. *Antigüedad en la empresa.*

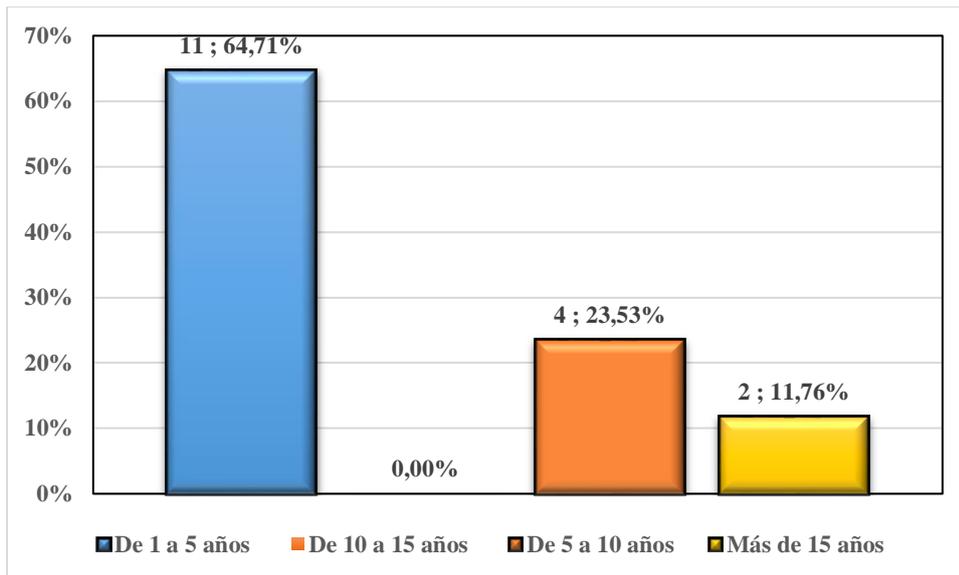


Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El 64,71% u 11 personas respondieron que se encontraban Menos de 1 año en le empresa con un 23,53% o 4 personas señalaron que se encontraron de 1 a 5 años en la empresa y con un 11,76% o 2 persona correspondía a Mas de 15 años.

Gráfico 9. *Antigüedad en el cargo.*

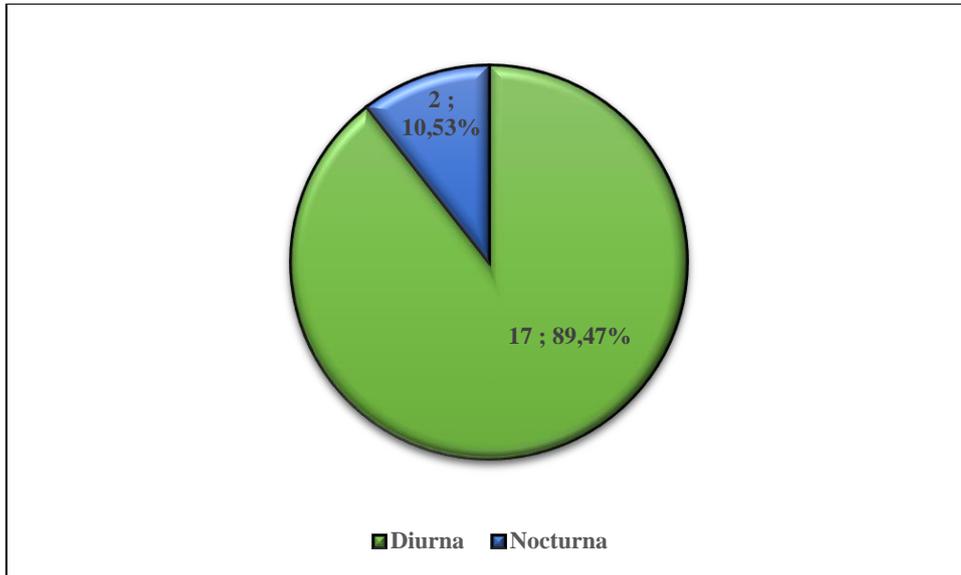


Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El 64,71% u 11 personas señalaron de 1 a 5 años en el mismo cargo, un 23,53% o 4 personas han señalado que de 5 a 10 años en el mismo cargo y con un 11,76% o 2 personas señalaron que se encontraban en ese cargo más de 15 años.

Gráfico 10. *Jornada Laboral*

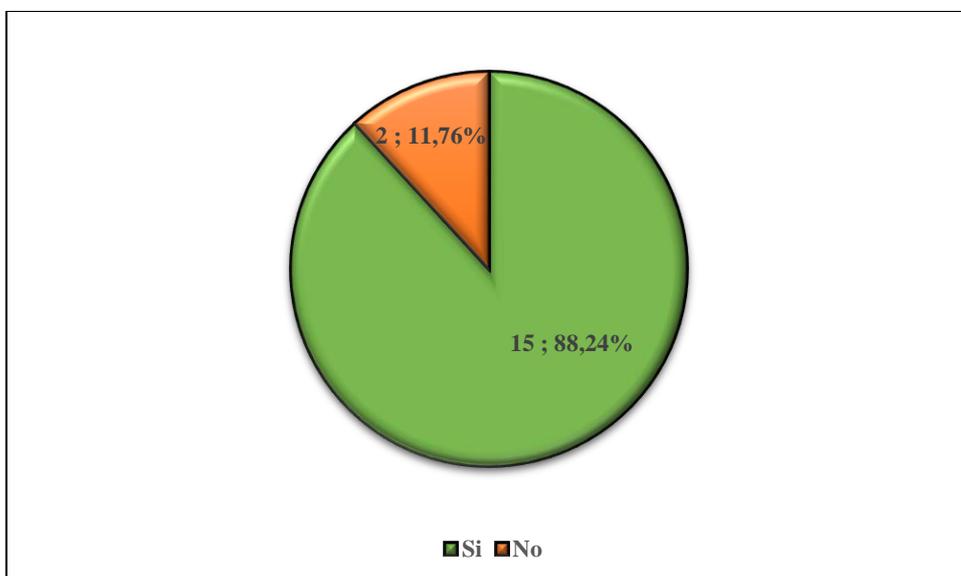


Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El resultado que obtuvimos fue en base a su trabajo varias personas trabajan en los dos horarios por lo cual se representa 19 respuestas lo que nos dio como resultado 89,47% o 17 personas que trabajan en horario Diurno y con un 10,53% o dos personas trabajan en horario nocturno.

Gráfico 11. *Realiza una actividad física al menos una vez a la semana.*

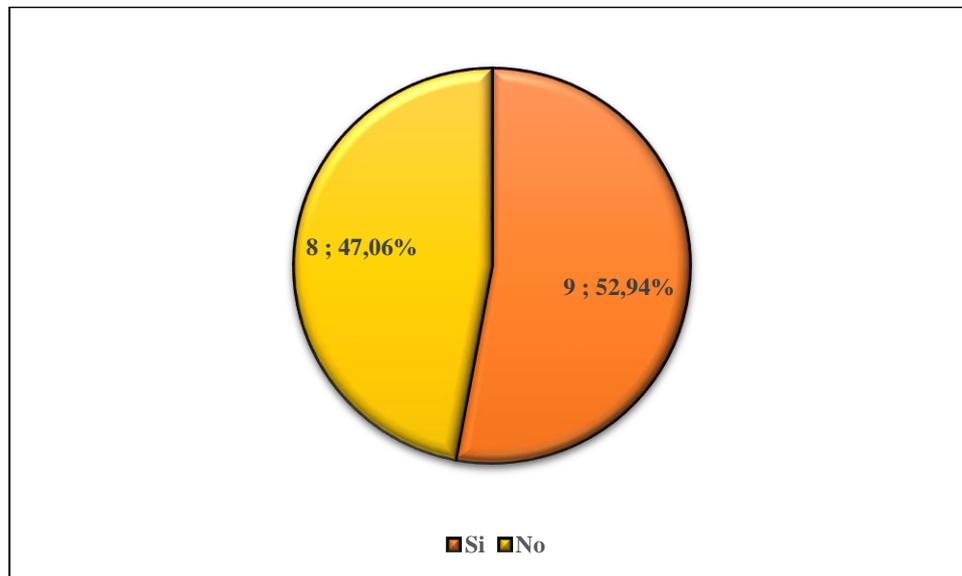


Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El 88,24% o 15 personas afirmaron que realizaban actividad física una vez por semana y el 11,76% o 2 personas indicaron que no.

Gráfico 12. *Consume bebidas alcohólicas.*

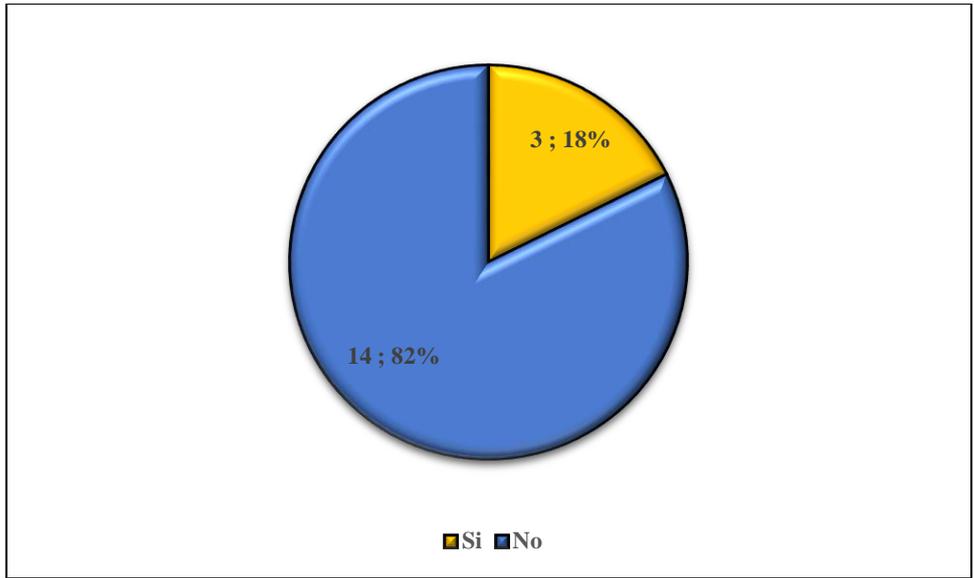


Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Con un 52,94% o 9 personas afirmaron que consumían bebidas alcohólicas y el 47,06% u 8 personas negaron el consumo.

Gráfico 13. *Fuma.*

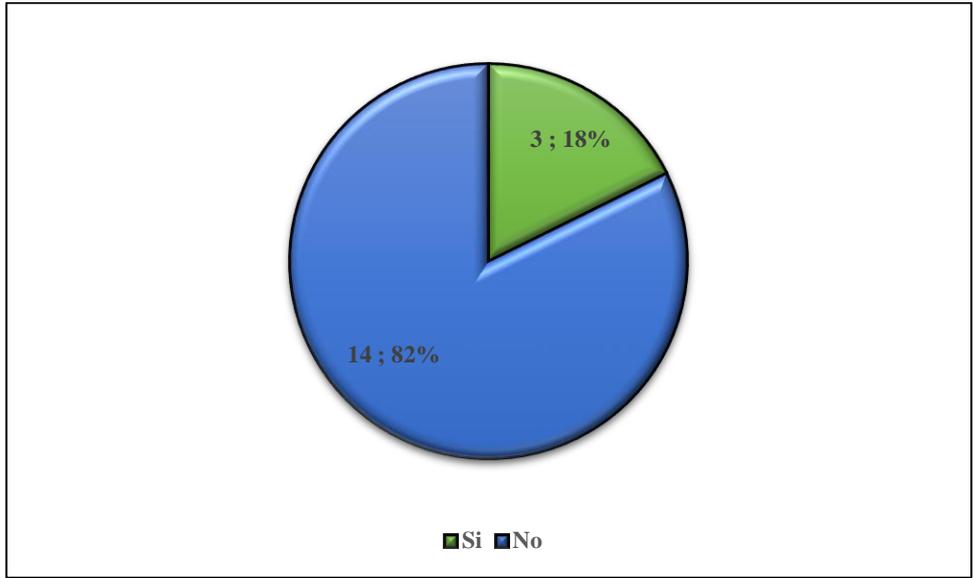


Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Con un 82% o 14 personas negaron que fumaban y con un 17,65% o 3 personas afirmaron que si lo hacían.

Gráfico 14. *Le han detectado alguna enfermedad.*



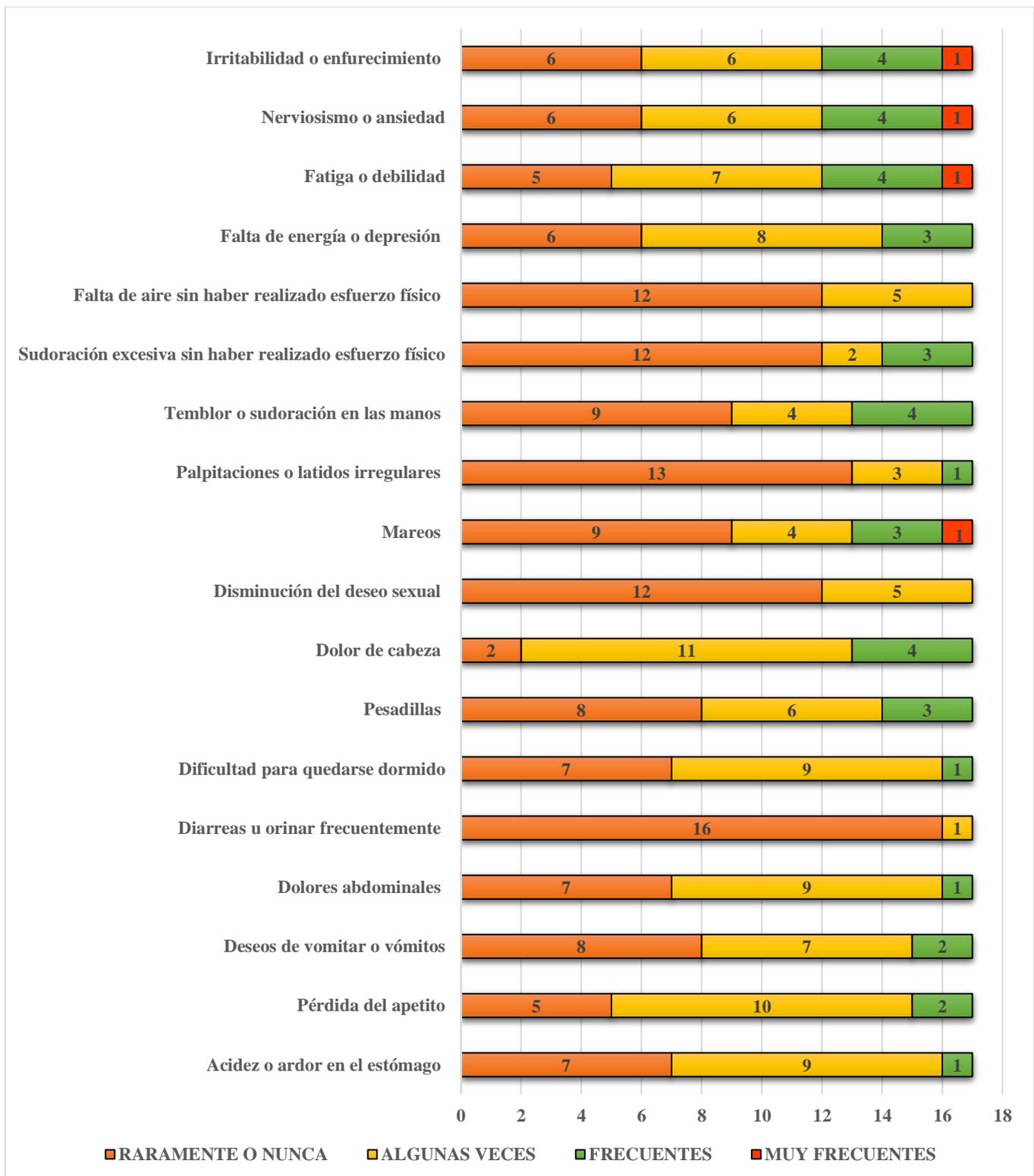
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Con un 82% o 14 personas negaron tener algún tipo de enfermedad y con un 18% o 3 personas afirmaron que si presentaban una enfermedad.

3.1.2. Resultados según la Escala sintomática de SEPPO ARO.

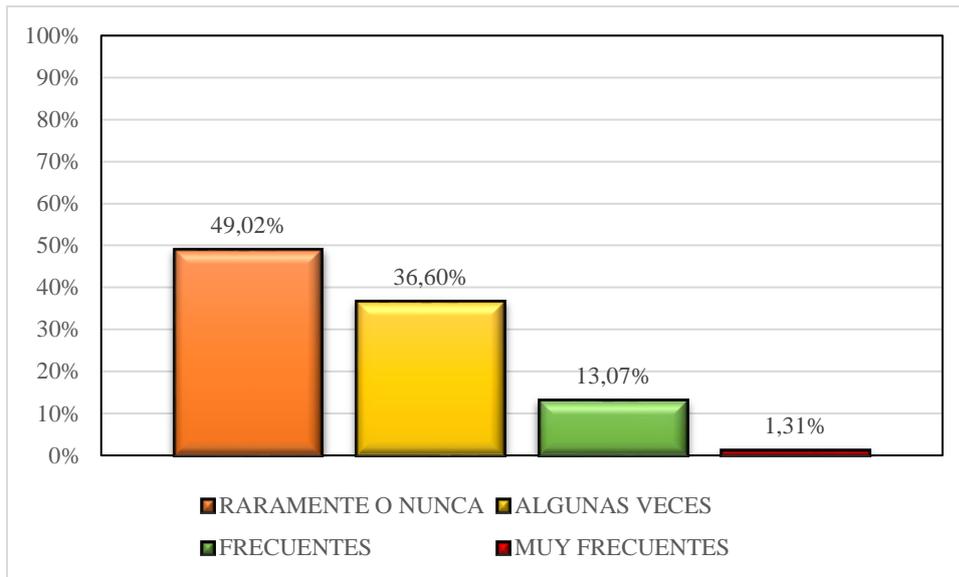
Gráfico 15. *Población de estudio según la escala sintomática de estrés SEPPO ARO.*



Fuente: La Escala Sintomática De Estrés SEppo ARO

Elaborado por: Liseth Durán

Gráfico 16. Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO.

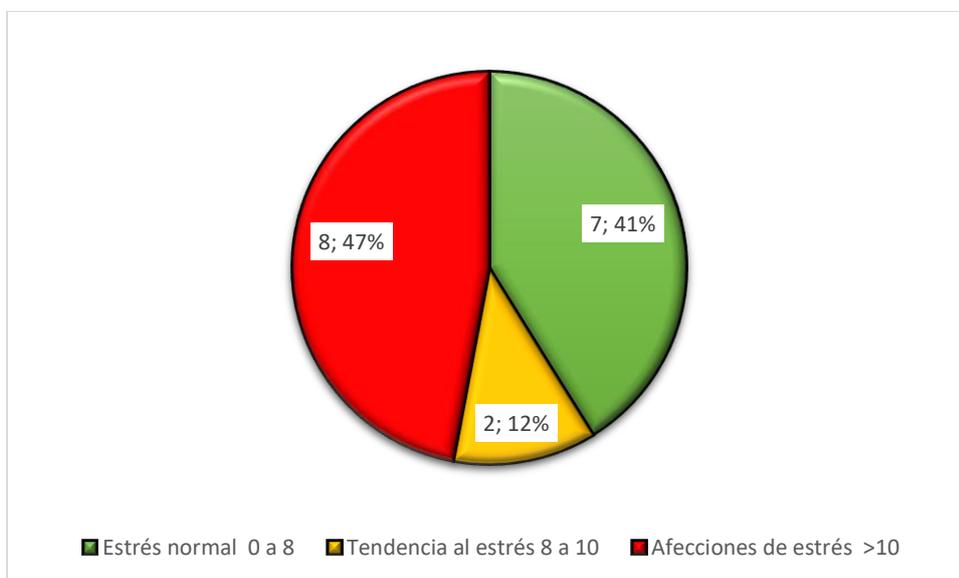


Fuente: La Escala Sintomática De Estrés SEPPO ARO

Elaborado por: Liseth Durán

De los 17 trabajadores a los que se les realizó esta encuesta el 49,02% afirmaron raramente o nunca haber sentido síntomas de estrés laboral, el 36,60% afirmó haber presentado algunas veces un síntoma, el 13,07% indicó que sentía síntomas frecuentemente y el 1,31% que sentía muy frecuente los síntomas.

Gráfico 17. Población de estudio, nivel de estrés según la puntuación de SEPPO ARO.



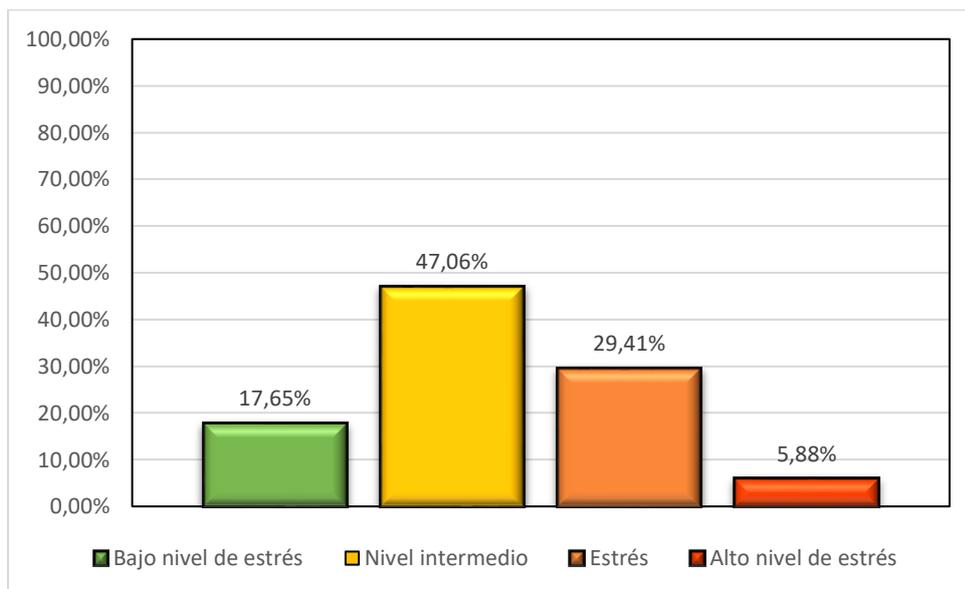
Fuente: La Escala Sintomática De Estrés SEPPO ARO

Elaborado por: Liseth Durán

De los resultados de la Escala que evalúa el estrés laboral obtuvimos que de las 17 personas con un valor del 41% o 7 personas poseen síntomas de Estrés normal con la calificación de 0 a 8 en la escala, 12% o 2 personas se encontraron en Tendencia al estrés con valores totales entre 8 a 10 y con un 47% u 8 personas se encontraron con Afecciones por estrés con valores superiores a 10.

3.1.3. Resultados de Estrés Laboral según OIT-OMS.

Gráfico 18. Nivel de estrés laboral en los encuestados según OIT-OMS.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Los resultados obtenidos de la estimación de riesgo de las encuestas de la OIT-OMS son que con un 17,65% de las encuestas presentaron un Bajo nivel de estrés laboral ya que 3 dieron como resultado inferiores al rango < 90,2, con un 47,06% u 8 personas de los encuestados estaba presente en el rango de 90,3 a 117,2 lo que nos indica que se encuentran en el nivel intermedio de estrés, con el 29,41% o 5 personas se encontraron expuestas al nivel Estrés ya que los resultados que obtuvimos de sus encuestas iban en el rango entre 153,2

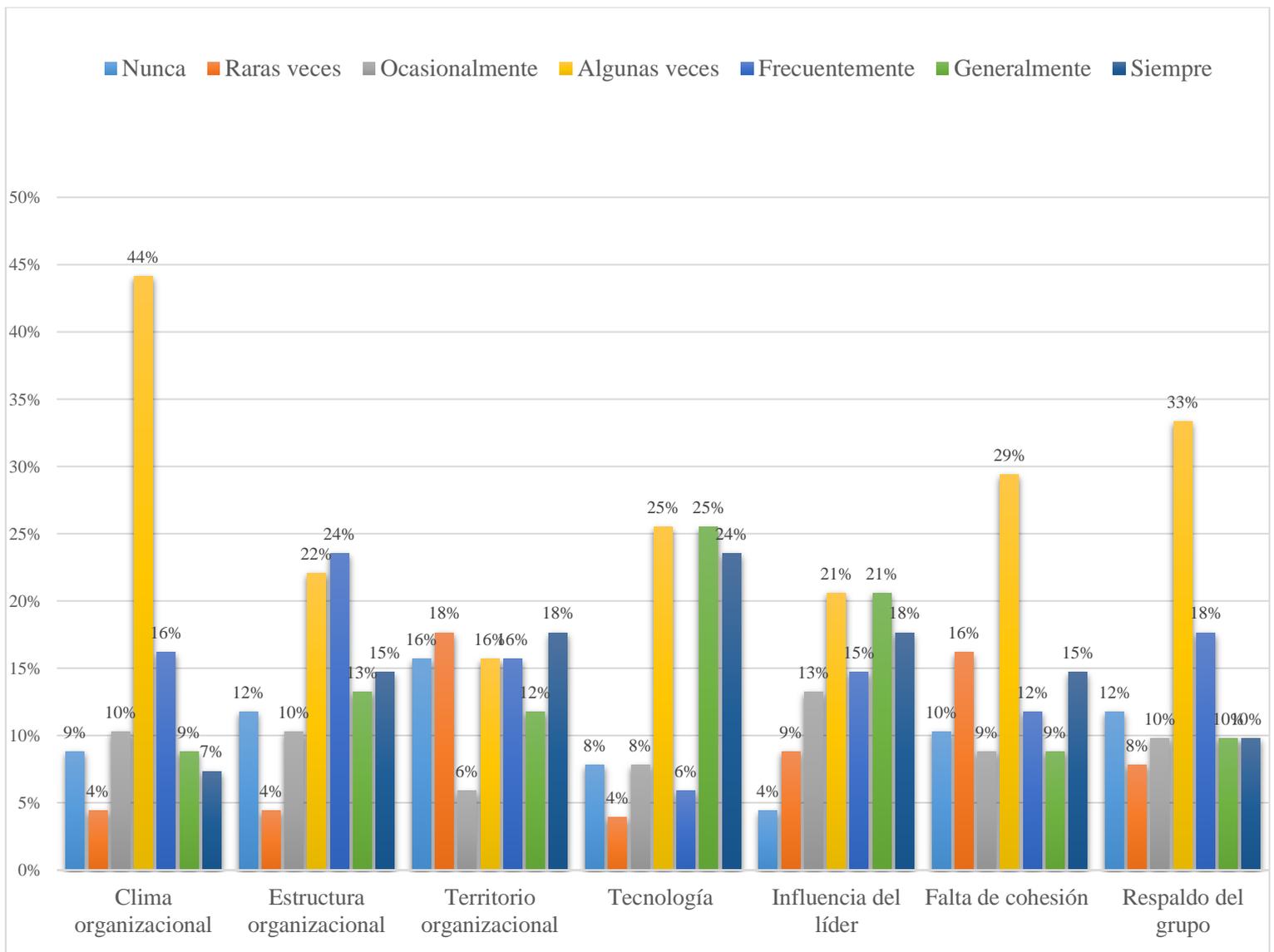
a 117,3 y por ultimo con un 5,88% o una persona se encuentra en el rango Alto de nivel de estrés que supera al valor estimado en rango con más de 117,3.

Por lo que podemos determinar que el nivel de estrés de la empresa si es considerado de un nivel intermedio y que debería prestarse atención ya que son 8 personas y con respecto a las personas que se encuentran expuestas a niveles de estrés que en este caso son 5 y 1 persona que se encuentra expuesta a altos niveles de estrés podemos decir que la exigencia en algunos puestos de trabajo intuyen para que estos niveles incrementen.

Al igual que observamos los resultados del cuestionario de SEPPPO ARO en la de igual manera podemos encontrar la relación de los resultados de esta encuesta con esas ya que presentan algunos los síntomas con mayor intensidad.

3.1.4. Resultados de estrés laboral según los factores de OIT-OMS.

Gráfico 19. *Valores generales de respuesta por factores y clasificación OIT-OMS.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Liseth Durán

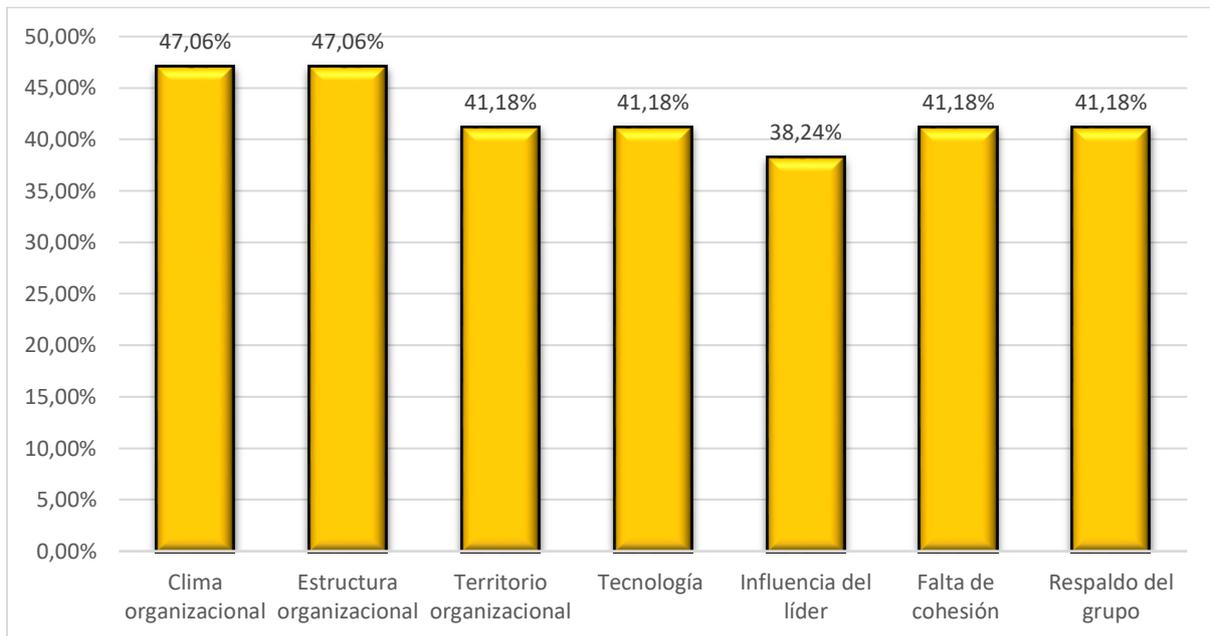
Interpretación:

Se aprecia en el gráfico anterior las 17 personas que realizaron la encuesta de la OIT-OMS Con su debida calificación, y se encuentra dividido en las 7 variables que van desde nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre los mismo que se encuentran divididos por el factor intrínseco y condiciones de ambientales de trabajo, que se divide en clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnologías, influencia del líder, Falta de cohesión y respaldo del grupo. En el que se puede observar que el factor que sobre sale en el de “algunas veces”.

En este punto pudimos observar que se toma en cuenta las respuestas de todas las personas sin dividir aun en niveles de estrés como lo haríamos después.

3.1.4.1. Análisis de las respuestas en los factores según el nivel “intermedio de estrés”.

20 Gráfico. Factores de estrés laboral según el nivel "Intermedio de estrés"



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Liseth Durán

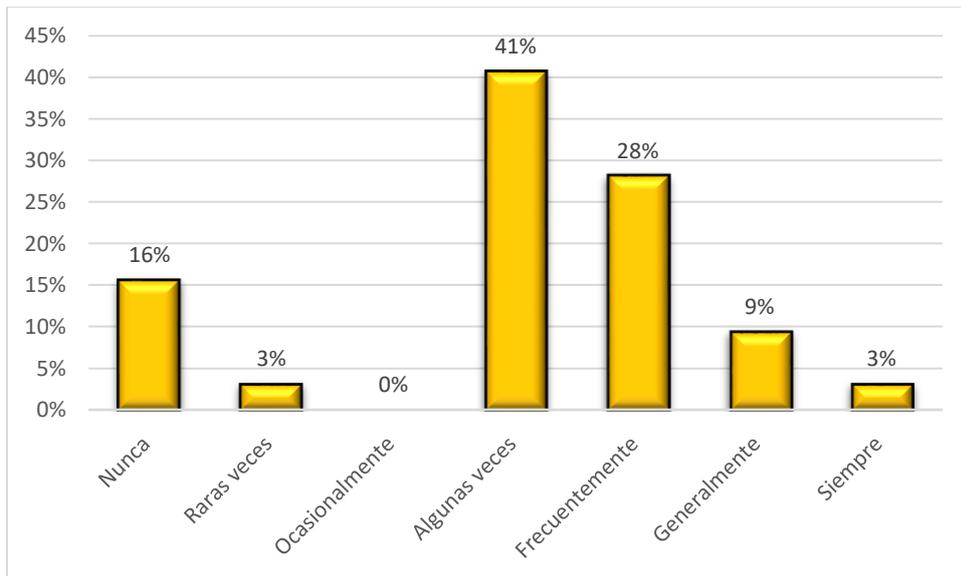
Interpretación:

El gráfico solo tomamos en cuenta las respuestas de las 8 personas que se encontraron en el “Nivel intermedio de estrés”, muestra los resultados que obtuvimos y dio como resultado que los factores laborales con mayor porcentaje es el clima organizacional y estructura organizacional con un 47,06%.

A continuación mostraremos los ítems más votados en por las 8 personas.

3.1.4.1.1. Análisis del factor “Clima Organizacional” por nivel de intermedio estrés.

Gráfico 20. Resultados de personas por nivel intermedio de estrés.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

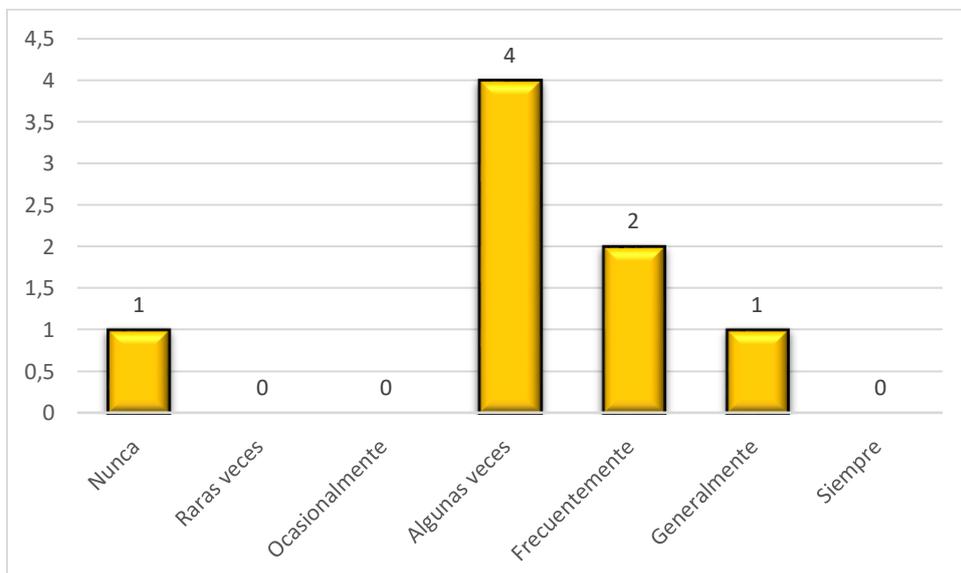
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Según el gráfico que muestra el porcentaje del clima organizacional de las 8 personas señalaron un 41% en “Algunas veces”, con un 28% “frecuentemente” y con un 16% “Nunca”. En este factor se ven incluidos los ítems 1, 10, 11 y 20 que describimos a continuación.

Ítem 1. La gente no comprende la misión y metas de la organización

Gráfico 21. *La gente no comprende la misión y metas de la organización.*

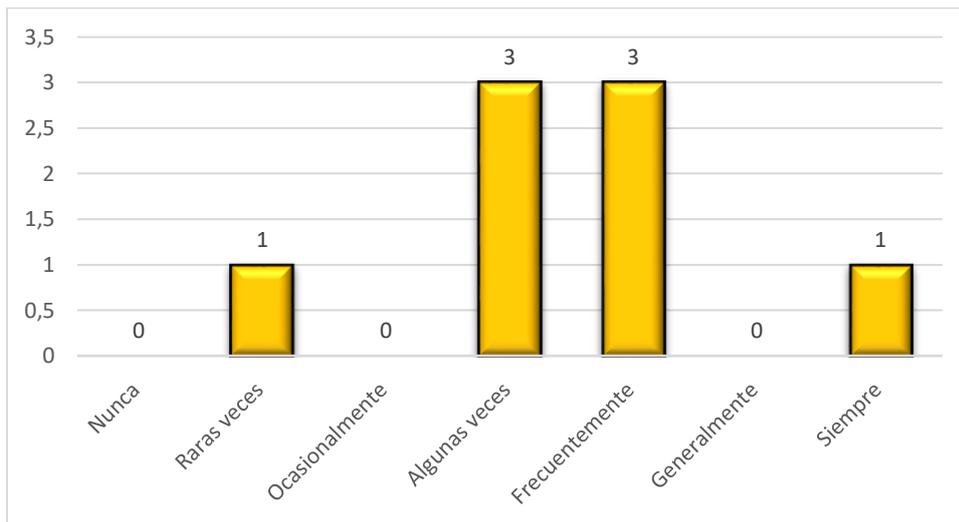


Interpretación:

De las 8 personas que se encuentran en nivel Intermedio 1 marco “Nunca”, 4 en “Algunas veces”, 2 en “Frecuentemente” y 1 de ellas marco en “Generalmente”.

Ítem 10 La estrategia de la organización no es bien comprendida.

Gráfico 22. *La estrategia de la organización no es bien comprendida.*

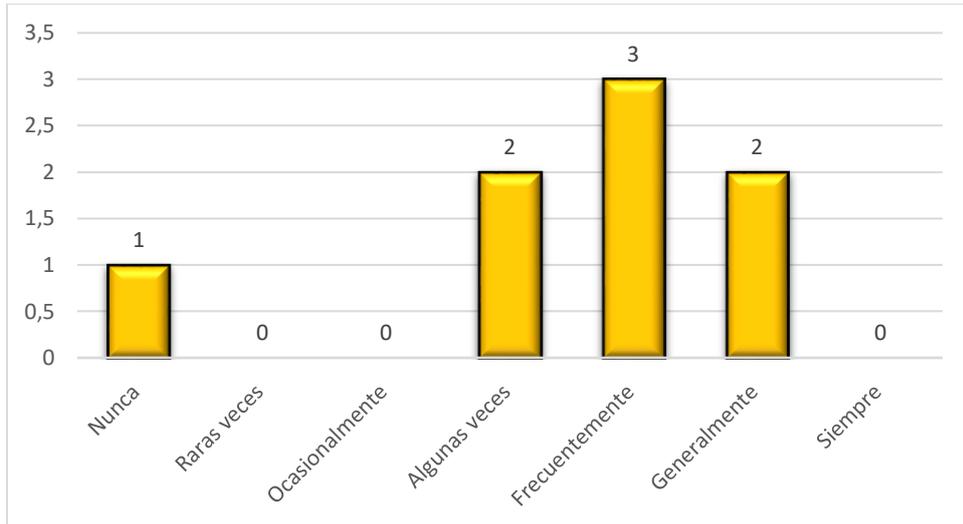


Interpretación:

De las 8 personas que se encuentran en nivel Intermedio 1 marco “Raras veces”, 3 en “Algunas veces”, 3 en “Frecuentemente” y 1 de ellas marco en “Siempre”.

Ítem 11 Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

Gráfico 23. *Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

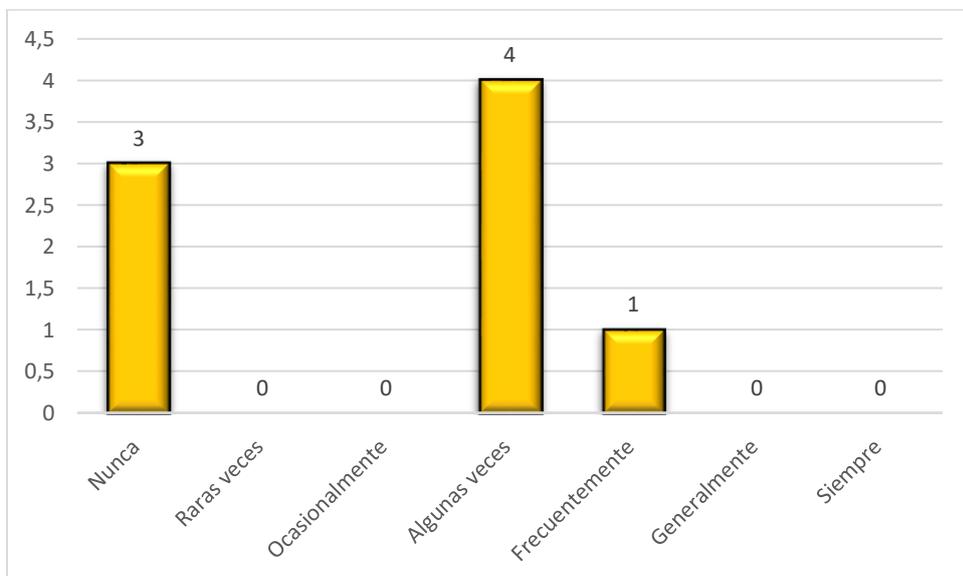
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Como indicaron los resultados 1 persona señaló en nunca, 2 personas en “Algunas veces”, 3 en “Frecuentemente”

Ítem 20 La organización carece de dirección y objetivo.

Gráfico 24. *La organización carece de dirección y objetivos.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

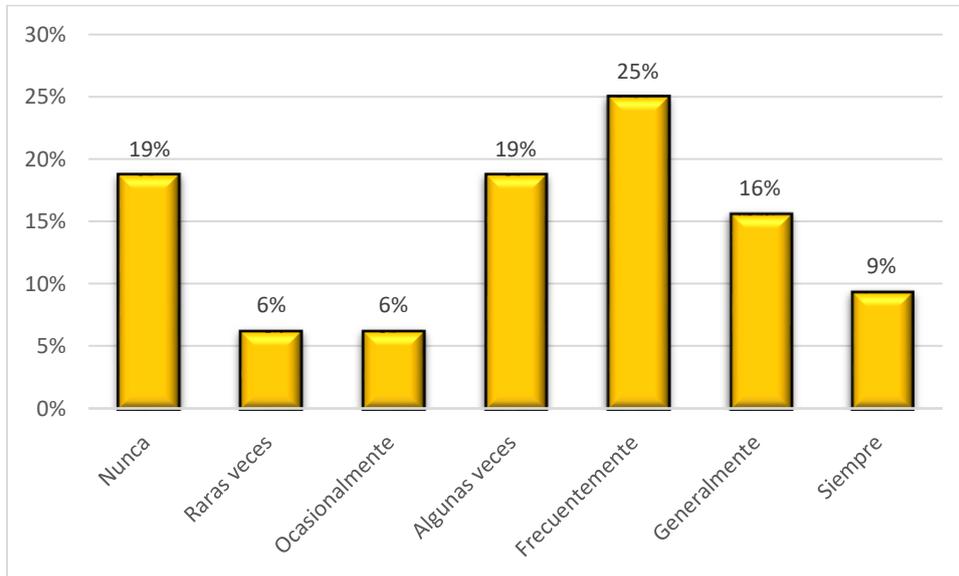
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Como indicaron los resultados 3 personas señalaron “nunca”, 4 de ellas señalaron en “Algunas veces” y 1 señaló “Frecuentemente”.

3.1.4.1.2. Análisis del factor “Estructura de la organización” por nivel de intermedio estrés.

Gráfico 25. Resultados de personas por "Nivel intermedio de estrés".



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

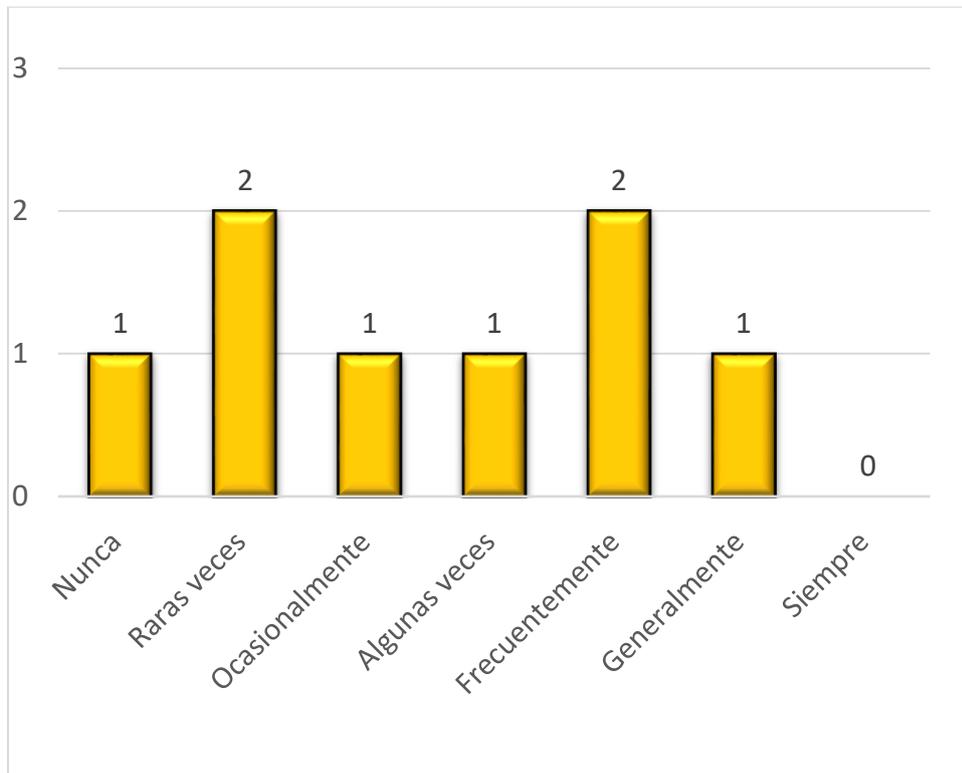
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Del gráfico anterior obtuvimos como resultado que las 8 personas marcaron en un 19% en “Algunas veces” en este se incluyen los ítems, 19% marcaron en “Nunca”, en este se y con un 25% “Frecuentemente”, se ven incluidos los ítems 2,12, 16 y 24 de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

Ítem 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

Gráfico 26. *La forma de rendir informes entre superior y subordinado e hace sentir presionado.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

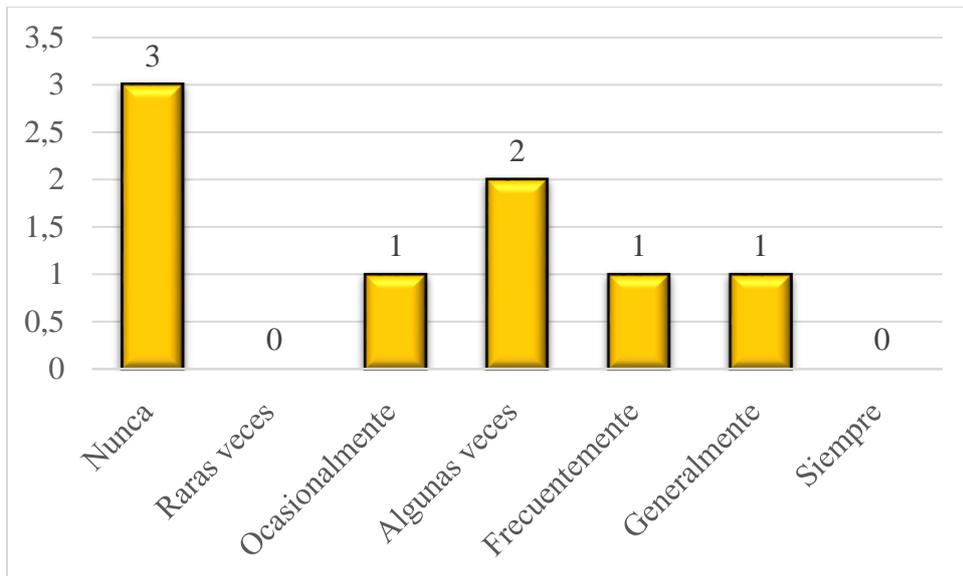
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

De las 8 personas que se encuentran en nivel Intermedio 1 marcaron “Nunca”, 2 en “Raras veces”, 1 en “Ocasionalmente”, 1 “Algunas veces”, 2 “frecuentemente” y 1 “Generalmente”.

Ítem 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.

Gráfico 27. *Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

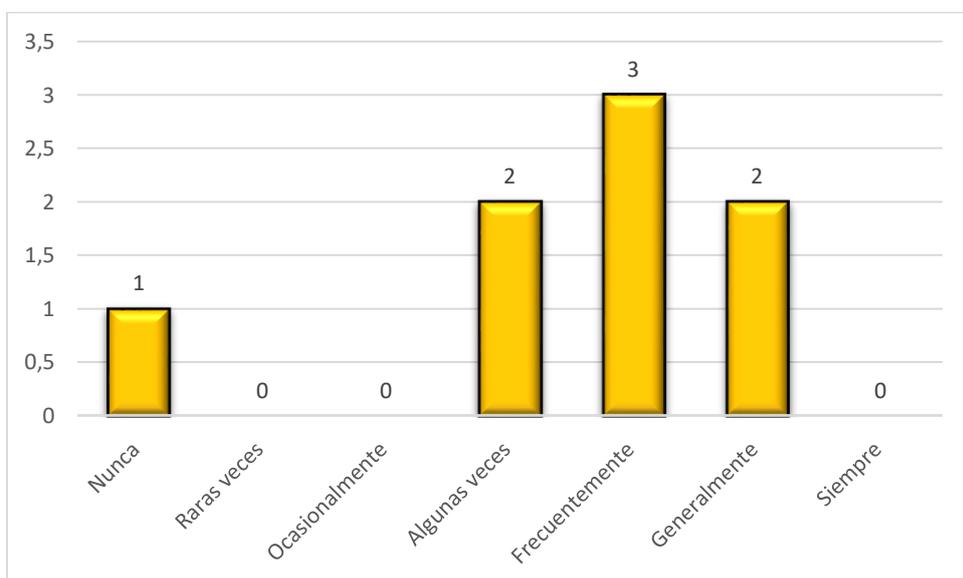
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El gráfico muestra que de las 8 personas que tenemos en el nivel intermedio 3 “Nunca”, 2 marcaron en “Algunas veces”, 1 “Generalmente” y 1 personas en “Frecuentemente”

Ítem 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.

Gráfico 28. *La estructura formal tiene demasiado papeleo.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Liseth Durán

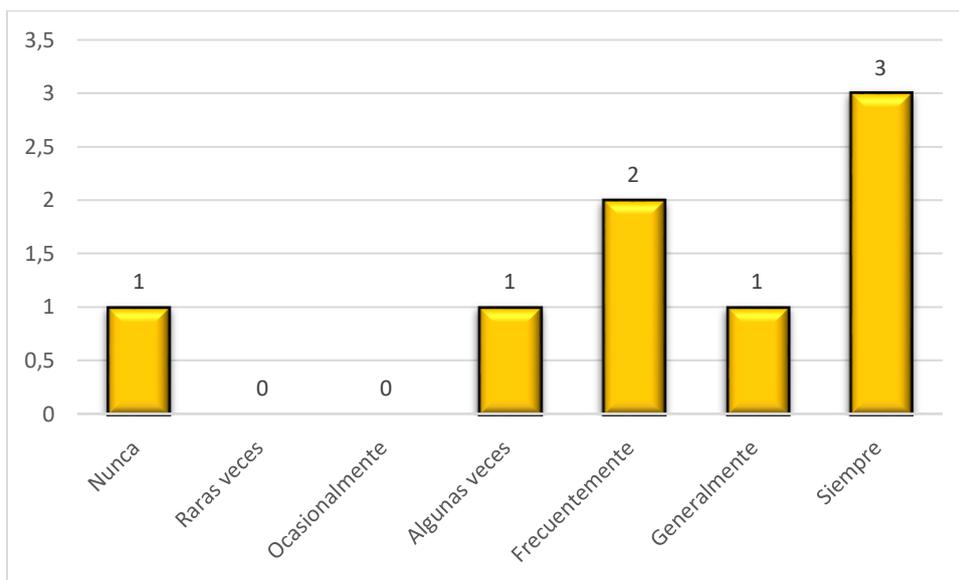
Interpretación:

En la figura puede 1 personas “nunca”, al igual que 2 “algunas veces”, 3 “Frecuentemente” y 2 persona “Generalmente”.

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

Ítem 24. La cadena de mando no se respeta.

Gráfico 29. *La cadena de mando no se respeta.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

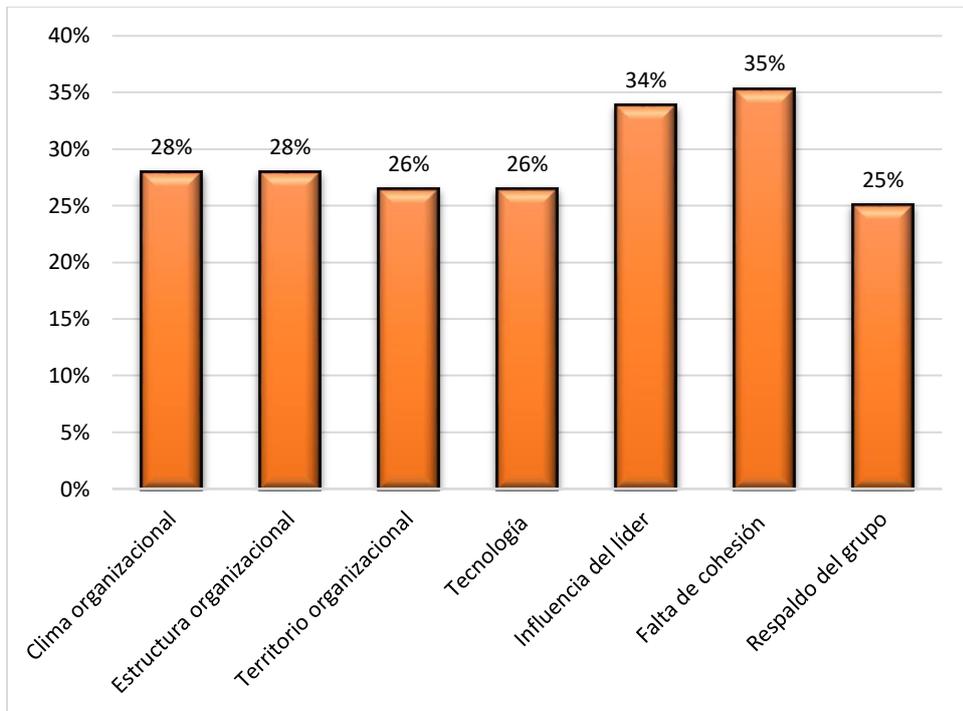
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

En la figura puede 1 personas “nunca”, 1 “algunas veces”, 2 “Frecuentemente”, 1 persona “Generalmente” y 3 “Siempre”.

3.1.4.2. Análisis del factor por nivel de Estrés

Gráfico 30. *Resultados de personas por nivel de "Estrés" según los factores de OIT-OMS.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

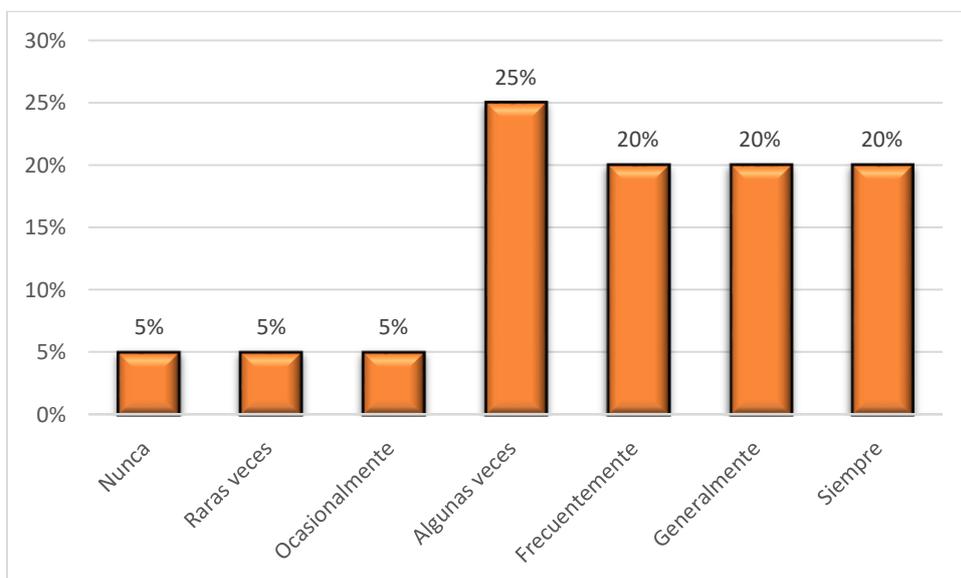
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Como pudimos observar el porcentaje de personas se centró en un 34% “Influencia del líder”, y con 35% “Falta de cohesión” por lo que el siguiente análisis estas respuesta.

3.1.4.2.1. Análisis del factor “Influencia del líder” por nivel de estrés.

Gráfico 31. Resultados de personas por nivel de Estrés del Factor “Influencia del líder”



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

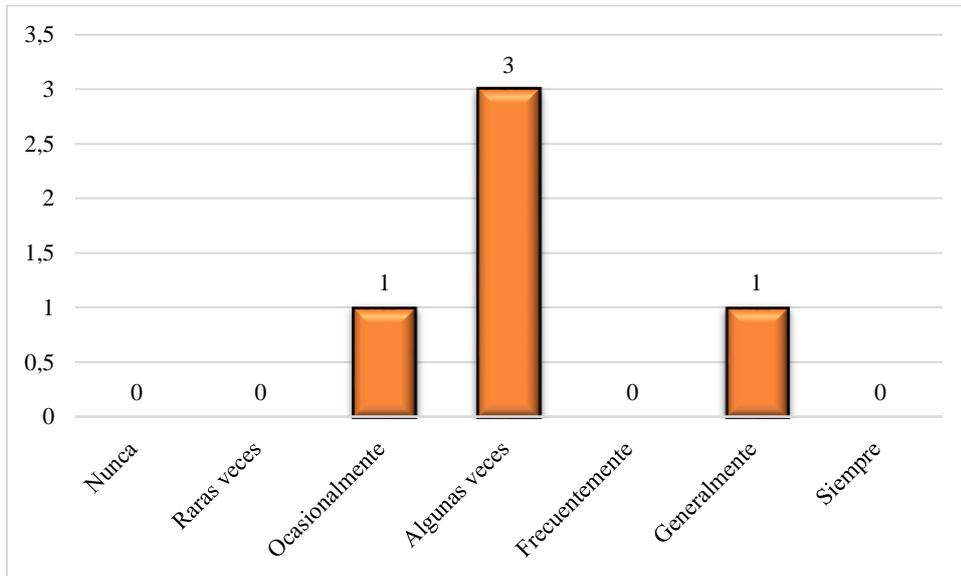
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Del gráfico anterior obtuvimos como resultado que las 5 personas marcaron en un 25% en “Algunas veces” en este se incluyen los ítems en general del factor “influencia del líder”, 5% marcaron en “Nunca”, con un 20% “Frecuentemente”, 20% “Generalmente” y con un 20% ”Siempre” en este se ven incluidos los ítems 5, 6,13,17. Por lo que nos indica los resultados de los porcentajes de personas que marcaron en las variables.

Ítem 5 Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.

Gráfico 32. Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

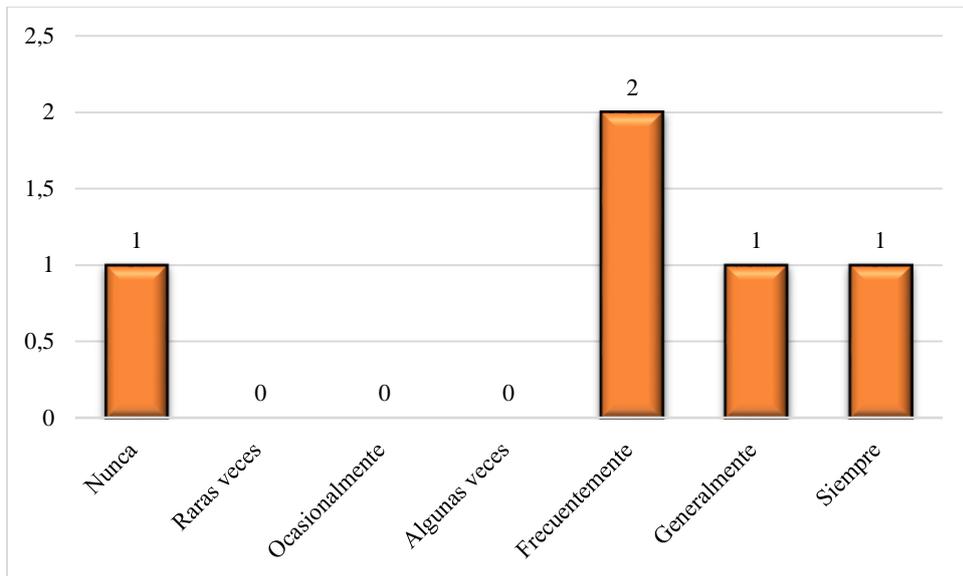
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El grafico muestra que de las 5 personas de las cuales 1 persona marco que “Ocasionalmente”, 1 personas marco “Generalmente” y 3 personas marcaron en “Frecuentemente”.

Ítem 6 Mi supervisor no me respeta.

Gráfico 33. Mi supervisor no me respeta.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

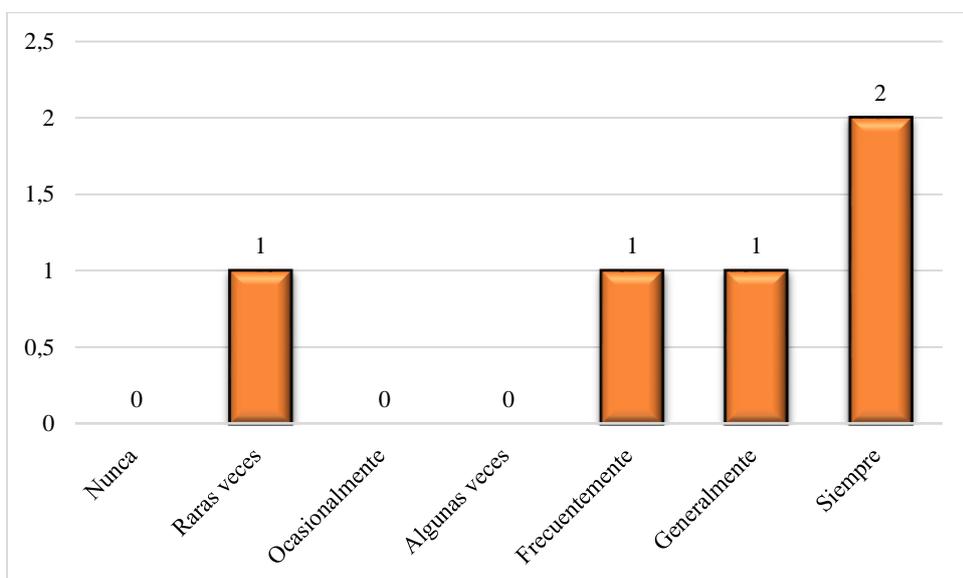
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El gráfico muestra que de las 5 personas de las cuales 1 persona marco que “Nunca”, 1 personas marco “Siempre”, 1 persona marco “Generalmente” y 2 personas marcaron en “Frecuentemente”.

Ítem 13 Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.

Gráfico 34. *Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

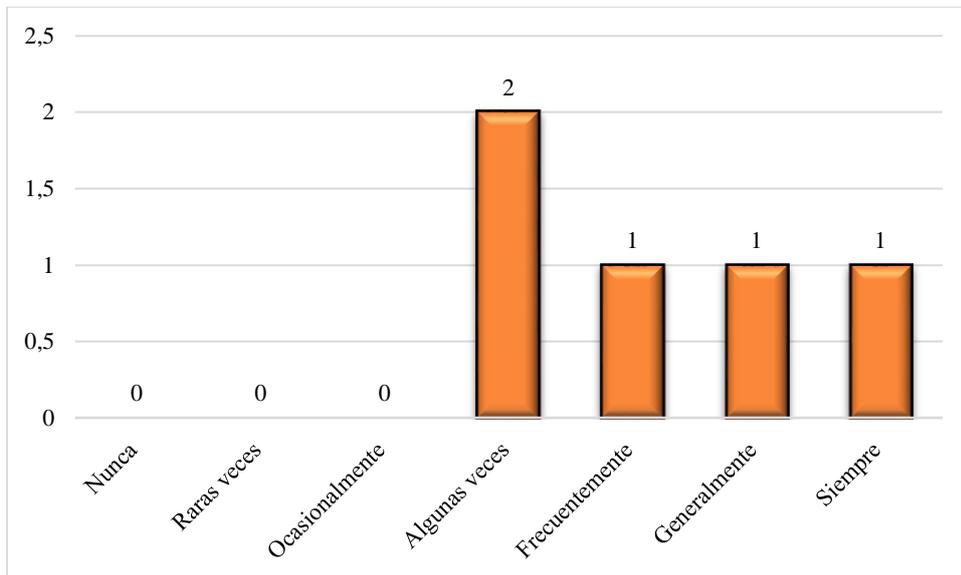
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El grafico muestra que de las 5 personas de las cuales 1 persona marco que “Raras veces”, 1 personas marco “Frecuentemente”, 1 persona marco “Generalmente” y 2 personas marcaron en “siempre”.

Ítem 17 Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

Gráfico 35. *Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

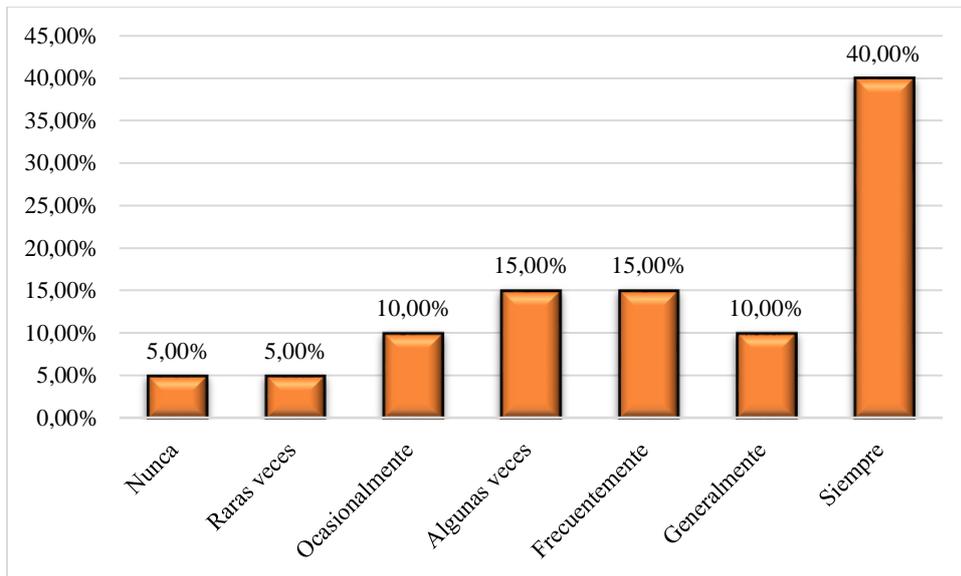
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El grafico de resultados de la pregunta “Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. De las 5 personas, 2 personas marcaron en “Generalmente”, 2 personas en “Algunas veces”, 1 persona en “Siempre” y 1 en “Frecuentemente”

3.1.4.2.2. Análisis del factor “Falta de Cohesión” por nivel de estrés.

Gráfico 36. *Resultado de personal por nivel Estres por el Factor “Falta de cohesión”.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

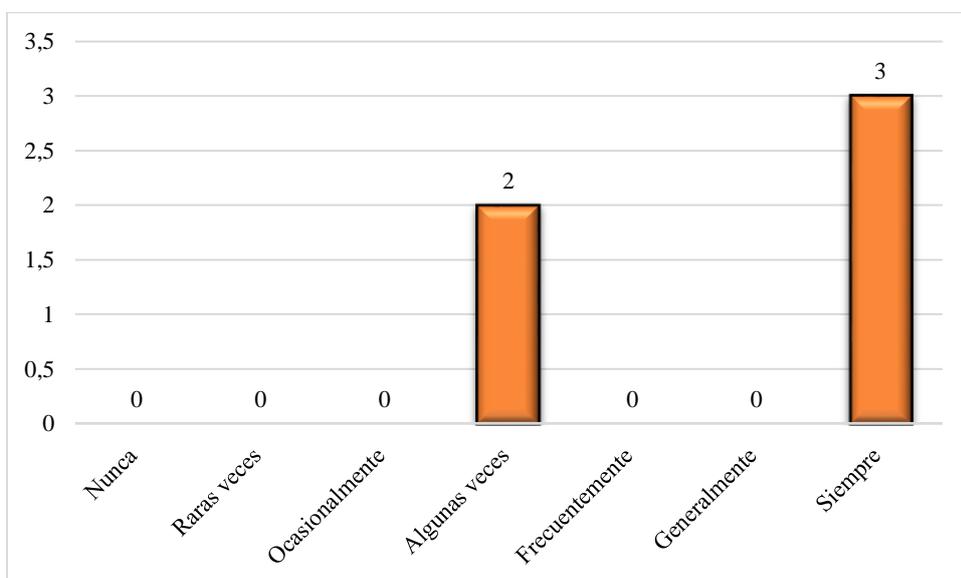
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El gráfico de resultados de personas por nivel intermedio de estrés muestra que el 40% siente “Siempre” un nivel intermedio de estrés, un 15% “Frecuentemente y algunas veces” un 10% “Ocasionalmente” y un 5% “Raras veces y Nunca”.

Ítem 7 No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

Gráfico 37. *No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

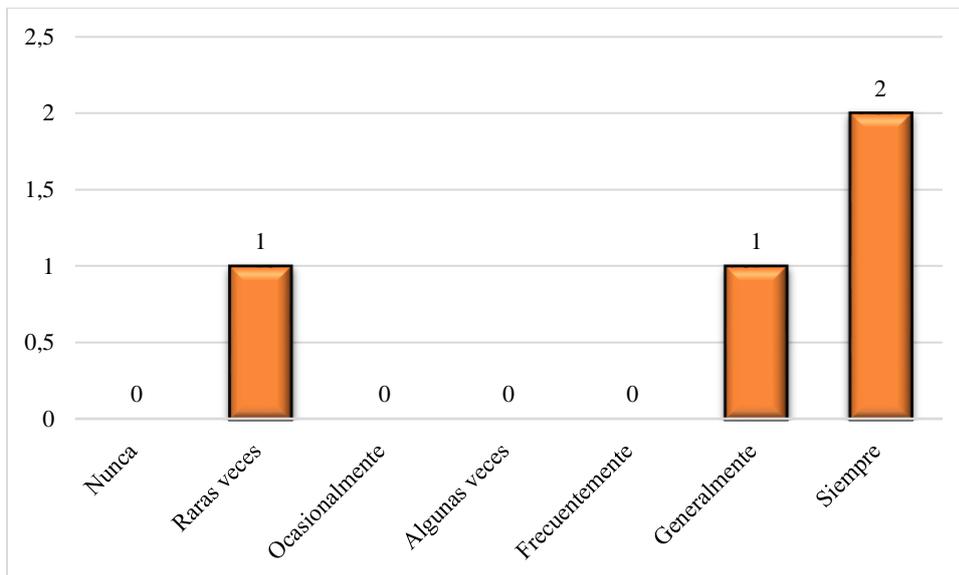
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El grafico muestra que de las 5 personas 3 personas marcaron que “Siempre” sienten que, “No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha”. Y 2 personas marcaron en “Algunas veces”.

Ítem 9 Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

Gráfico 38. *Mi equipo no disfruta de prestigio dentro de la organización.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

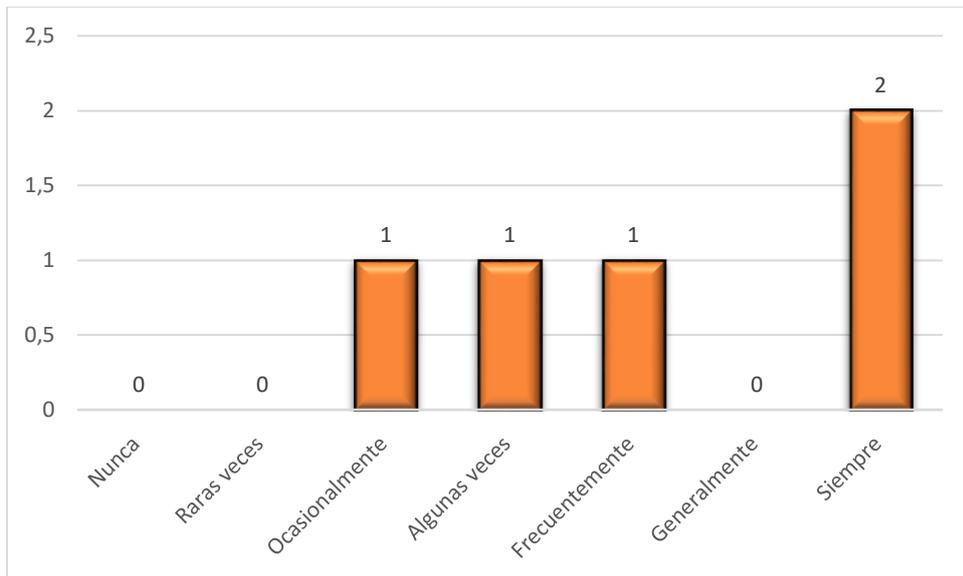
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El grafico muestra que de las 5 personas 2 personas marcaron que “Siempre” sienten que su equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización., 1 marcó en “Raras veces” y 1 persona en “Generalmente”.

Ítem 18 Mi equipo se encuentra desorganizado.

Gráfico 39. *Mi equipo se encuentra desorganizado.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

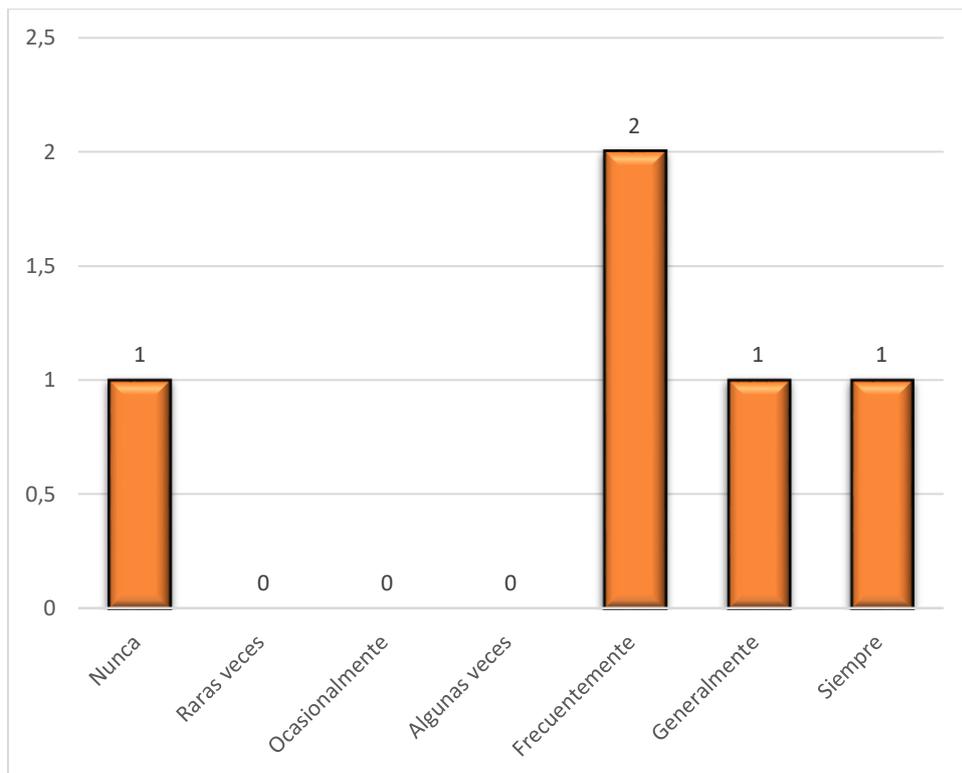
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El gráfico muestra que de las 5 personas 2 personas marcaron que “Siempre” sienten que su equipo se encuentra desorganizado, 1 marcó en “Algunas veces”, 1 “Ocasionalmente”, y 1 persona en “Frecuentemente”.

Ítem 21 Mi equipo me presiona demasiado.

Gráfico 40. *Mi equipo me presiona.*



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

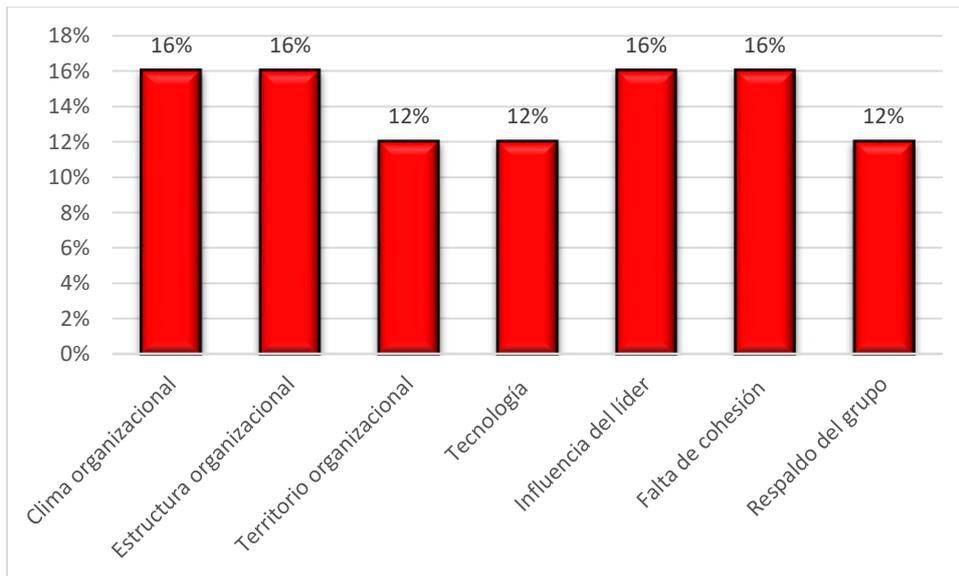
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

El gráfico muestra que de las 5 personas 2 personas marcaron que “Frecuentemente” sienten que su equipo presiona demasiado, 1 marcó en “Nunca”, 1 “Ocasionalmente”, 1 “Generalmente y 1 persona en “Siempre”

3.1.4.3. Análisis del factor por nivel Alto de estrés laboral.

Gráfico 41. Respuesta de personas por factores de cuestionario OIT-OMS.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

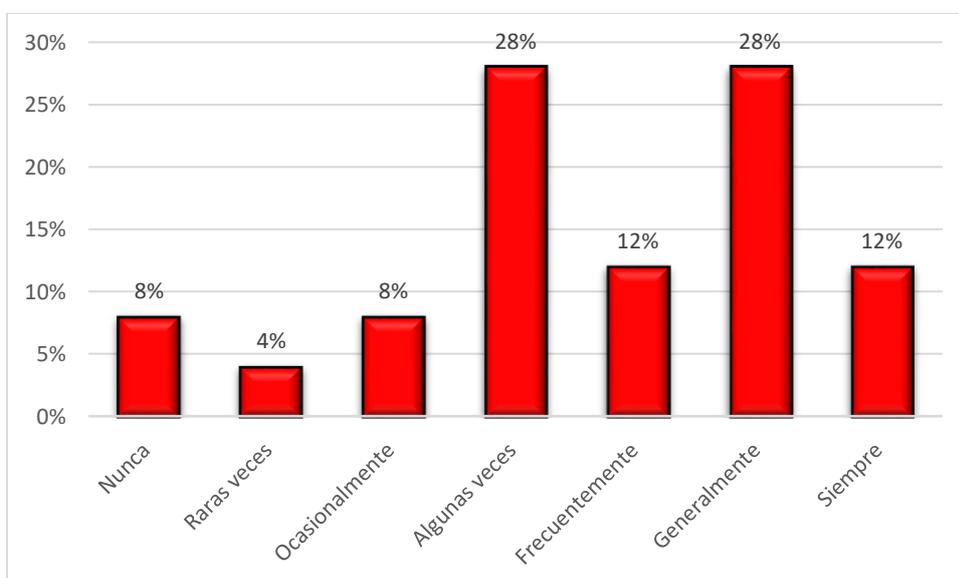
Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Como resultado obtuvimos que una persona es la que obtuvo esta puntuación de nivel Alto de estrés laboral por lo que en porcentajes y distribuyéndolo a los diferentes factores los más representativos fueron con un 16% “Clima laboral”, 16% “Estructura organizacional”, 16% “Influencia del líder”, 16% para “Falta de cohesión”.

3.1.4.3.1. Análisis del factor por nivel Alto de estrés laboral.

Gráfico 42. Respuestas por nivel alto de estrés.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Liseth Durán

Interpretación:

Los resultados que obtuvimos fueron con un 8% de respuesta se marcaron en “Nunca”, con un 4% “Raras veces”, 8% para “Ocasionalmente”, con un 28% para “Algunas veces”, el 12% “Frecuentemente”, un 28% “Generalmente” y con un 12% “Siempre”.

3.2. Aplicación práctica.

3.2.1. El Logro De Los Objetivos De La Investigación.

La investigación se ha realizado a todo el personal de WPS.S.A a 17 personas que realizan su trabajo en horarios diurnos y nocturnos.

El personal se encuentra afectado por distintos factores los cuales produjeron que tenga nivel intermedio, estrés y alto nivel de estrés.

Al igual se identificó los siguientes puntos.

- Rotación en los puestos de trabajo.
- Falta de apoyo al personal.
- Falta de cohesión.

3.2.2. Los puntos más sobresalientes de la investigación.

El personal Administrativo son los que están a cargo de la empresa en esta se encuentran tanto presidente de la empresa, gerente.

De las 17 personas evaluadas 8 presentaron nivel intermedio de estrés, 5 se encontraron en nivel de Estrés y 1 persona se encuentra en nivel alto de estrés, de la encuesta de la OIT-OMS, ya que se presentaron considerables estimaciones del nivel de estrés en el personal de la empresa y se centró en los diferentes niveles de estrés para poder analizar y recomendaciones y conclusiones de la investigación.

Las 8 personas que se encontraron en nivel intermedio de estrés son aquellas que realizan su trabajo en el área operativa, sus jornadas son establecidas por los vuelos y la horas

de trabajo dependen de eso al igual que sus horarios, 5 personas que se encuentran en el nivel de estrés son los que trabajan en jornada rotativa y nocturna, estos se originaron por factores Influencia del líder y falta de cohesión.

Con respecto a lo que obtuvimos se la escala de sintomatología de SEPPO ARO observamos que nos dio como resultado que 7 personas de las 17 se encuentran el rango de “estrés normal”, 2 de ellas “Tendencia a estrés” y 8 de ellas se encuentran el rango de afecciones de estrés.

3.2.3. Hallazgos más importantes

Al realizar las encuestas pudimos encontrar los siguientes hallazgos.

- El personal se siente conforme con el trabajo que realiza.
- Los factores que se encuentran afectados es con el “Clima Organizacional”, “estructura de la organización”, “Influencia del líder” y “Falta de cohesión” que se refieren al ambiente de trabajo a los que están expuestos.
- Existe un gran porcentaje de personas con “Nivel Intermedio de Estrés” y con “Estrés”.

Con referencia de lo ya mencionado podría realizarse lo siguiente.

- Tratar de buscar que los trabajadores se alimenten de manera adecuada y a la hora recomendada.
- Realizar pausas activas implementando técnicas de respiración y relajación.
- Tener una planificación diaria de la jornada laboral.

3.2.4. Confirmación de la tesis que ha sustentado el investigador.

El estudio sobre la evaluación de estrés y sintomatología en el personal de la empresa WPS S.A se realizó con los instrumentos de campo Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-

OMS y la Escala Sintomática de estrés SEPP0-ARO, que se realizó a las 17 personas al personal de la empresa W.P.S S.A de Quito con un censo, para determinar y conocer el estado del personal de la empresa con referente al estrés laboral y el entorno laboral en el que se desempeñan.

Como medida de afrontamiento a los resultados se propone realizar:

- Realizar un programa para el manejo de estrés laboral del personal.
- Desarrollar técnicas para mitigar y disminuir los niveles de estrés con técnicas de autocontrol y relajación para que estos puedan aplicar en sus puestos de trabajo.

3.3.Propuesta

1. Programa para el manejo de estrés laboral

Se propone como trabajo descriptivo, la elaboración de un modelo de programa de control, mejora y prevención de estrés laboral.

Se realizara este programa para todo el personal de la empresa W.P.S S.A. con el fin de poder disminuir los niveles de riesgo.

2. Justificación

Los datos obtenidos fueron mediante las encuestas realizados a 17 que corresponde al personal de la empresa, de los cuales 3 personas con nivel bajo de estrés, 8 personas se encuentran en el nivel intermedio de estrés, 5 se encuentran con Estrés y 1 con nivel alto de estrés.

La falta de procedimientos y la falta de manual de funciones, perjudican al personal evaluado, ya que no conocen la información de su puesto de trabajo lo que provoca carga de trabajo, y esto se ve reflejado en los niveles de estrés que se obtuvo al realizar la encuesta.

3. Objetivos

- Poner en conocimiento al personal de la empresa W.P.S. S.A. el programa para manejo del estrés laboral con la presentación para poner en marcha el plan de acción.
- Implementar gestión mediante el programa para controlar, mejorar y mitigar los niveles de estrés laboral en la empresa.
- Utilizar este programa como herramienta para aplicar estrategias y poder disminuir los niveles de estrés laboral y mejorar la organización de la empresa.

4. Descripción del programa

4.1. Plan de ejecución.

En el programa se incluirán charlas y talleres los días acordinados con la administración, con la finalidad que el personal entienda más sobre el Estrés laboral los riesgos que este produce, así mismo para que entiendan como podemos afrontarlo.

Entre las técnicas de afrontamiento tendremos en cuenta los ejercicios cognitivos y técnicas de respiración profunda, actividades de tiempo libre, meditación y respaldo social.

De igual manera se tomata en cuenta recomendar a los trabajadores los adecuados hábitos alimenticios, sueño y activar la memoria.

Los horarios se planificaran con los administrativos para que no afecte el nivel de trabajo y no se cruce con el mismo.

4.2. Protocolo.

Este programa se regirá con el cumplimiento de normativa y la organización y se verá supervisado por los administrativos y el encargado de Seguridad y salud en el trabajo junto con

el medico ocupacional. Para evitar interrumpir o cruzarse con la jornada laboral y poder evira contratiempo.

4.3.Efectos en el personal de W.P.S. S.A.

La carga de trabajo y presión laboral con la que cuentan los trabajadores y se ven responsables de cumplir con las reglas internas y lo planificado, de igual manera influye el ambiente laboral en el que se ven envueltos y ya que su trabajo cuenta con un tiempo calculado las jornadas laborales se ajustan a los vuelos y las horas de los mismos, por lo que presentan gran presión y esto hace que los niveles de estrés en los trabajadores aumenten.

El afrontamiento es una forma de respuesta que los trabajadores darían a todos estos factores estresores y características de la personalidad, tolerancia, auto eficiencia, extroversión, introversión. Esto representa la forma de respuesta que un individuo tiene frente al estrés al que se expone y ayuda a la satisfacción personal.

La formación del personal debe ser de manera periódica así el trabajador puede ir formando su carácter y actitudes con lo que ayudara a reducir los niveles de estrés.

A continuación presentaremos el cronograma con actividades a realizarse.

Tabla 3. Organización de Actividades

#	DESCRIPCIÓN	TEMAS	ACTIVIDADES	OBJETIVO	METODOLOGÍA	BENEFICIARIOS	RESPONSABLES
1	Socialización de resultados sobre el Estrés laboral	¿Qué es el estrés laboral?	Inducción de los temas y presentación del programa	Que el personal tenga conocimiento sobre el tema y los resultados de sus encuestas y presentar el programa para que todos apoyen y realicen las actividades.	Charla, ronda de preguntas, Trípticos del tema y presentación Power Point	Personal administrativo y operativo de la empresa	Talento Humano, médico ocupacional y Técnico de SSO
		Causas	Entrega de Trípticos con información				
		Resultados de las encuestas	Colocar información en carteleras				
		Objetivo del programa					

2	Causas del estrés encontrados en las Encuestas.	Clima Organizacional	Realizar un diagnóstico de clima organizacional. Tener definidas la misión y metas de la organización. Tener un proceso de inducción y reinducción.	Enseñar a los trabajadores la misión y metas mediante la inducción y reinducción para tener un objetivo como organización.	Carla		
		Estructura organizacional	Tener definida la jerarquía de la organización mediante la sociabilización del organigrama Simplificar el proceso de las actividades que generen demasiado papeleo. Revisión del manual de funciones.	Mejorar la organización con cambios en la estructura para lograr realizar el trabajo de mejor manera y más simplificada evitando cometer errores.	Charla y propuesta de simplificación de actividades	Personal administrativo y operativo de la empresa	Talento Humano, médico ocupacional y Técnico de SSO

		<p>Promover la creación de actividades grupales recreativas y realizar retroalimentación para saber que no funciono</p>	<p>Mejorar la comunicación del personal con actividades de recreación grupal para incentivar al personal.</p>	<p>Charla</p>		
	Falta de cohesión	<p>Implementar incentivos al esfuerzo global</p>				
	<p>Influencia del líder</p>	<p>Charla sobre buen liderazgo se hablara de: tener iniciativa, ser flexible, tener comunicación ,etc.</p>	<p>Mejorar la confianza de los trabajadores mediante dialogo interno para generar buen ambiente laboral.</p>	<p>Charla con los supervisores.</p>		
		<p>Establece dialogo y comunicación interna</p>				

		Respaldo del grupo	Taller de cooperación, proponer retos pequeños.	Aprender a trabajar en equipo realizando los talleres para lograr el trabajo de manera eficiente.	Charla y taller		
3	Medidas de prevención	Programa de hábitos saludables	Establecer horarios de comida	Establecer las estrategias con el programa de hábitos y técnicas de afrontamiento para disminuir los niveles de estrés laboral.	Charlas, taller y trabajo en grupos	Personal administrativo y operativo de la empresa	Talento Humano, médico ocupacional
			Charla de la importancia del descanso y horas de sueño				
			Vida laboral-familiar				
		Técnicas de respiración	Respiración abdominal y relajación muscular progresiva				
		Pausas activas	Ejercicio para reducir la tensión del cuello				
Ejercicio de relajación progresiva de Jacobson							

4	Verificación de la implementación del programa.	Mejora continua	Realizar cuestionario de OIT-OMS y escala de Seppo Aro.	Evaluar los niveles de estrés laboral con las herramientas técnicas elegidas para verificar efectividad del programa.	Taller y charlas	Personal administrativo y operativo de la empresa	Talento Humano, médico ocupacional
5	FIN DEL PROGRAMA PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL					Todos los colaboradores	Gerente de Talento Humano

Elaborado por: Liseth Durán.

4.4. Recursos.

Es necesario para que el programa se cumpla contar con el apoyo de toda la empresa, los encargados de realizar las actividades e implementar charlas y coordinar las fechas son encargado Talento Humano, el Medico ocupacional y el Técnico de SSO.

Los materiales que utilizaremos son, infocus, Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS, Información que se expondrá, trípticos, carteleras y refrigerio.

Las charlas serán implementadas por el Medico ocupacional y el Técnico en SSO de la empresa, se usara la sala de capacitaciones de W.P.S S.A.

4.5. Conclusiones del programa.

Con la Implementación del programa de estrés laboral podremos disminuir los niveles de estrés de los trabajadores y podremos hacerles entender la importancia de un ambiente laboral saludable, este programa de igual manera ayudara y pasara a ser parte del cuidado de higiene y será de gran ayuda para el área de Seguridad y Salud Ocupacional, se lo implementara como programa preventivo de estrés laboral.

Capitulo IV.

4.1. Conclusiones

A través de la realización de encuestas se pudo cumplir con los objetivos propuesto al inicio de este trabajo.

- Los resultados que obtuvimos con los niveles de estrés fueron que un 17,65% presentaron un nivel bajo de estrés, un 47% se encontró en el nivel intermedio de estrés estando afecto por los factores de “Clima laboral” ya que sus trabajadores no tienen clara las metas y objetivos de su organización y en la “Estructura de la organización” por qué sienten que los niveles jerárquicos no se respetan, se ve afectado también por la falta de realizar una simplificación en sus tareas.

- Lo resultados con un 29,41% que se encontró en un nivel de Estrés se observó que obtuvieron más afectación en los factores de “Influencia de un líder” ya que los trabajadores ven que no poseen confianza con su supervisor y no poseen un buen dialogo interno y en “Falta de cohesión” ya que sienten que el trabajo en equipo o grupo no es eficiente por la mala comunicación y poca relación interpersonal.
- Con un 5,88% presento afectaciones importantes en los 4 factores ya mencionados.
- Según los resultados de SEPPO ARO las puntuaciones obtenidas fueron con un 41% se encuentra en el rango normal de estrés, 12% presentaron síntomas con tendencia a estrés se relacionó con los resultados de niveles intermedios del cuestionario de la OIT-OMS y el 47% se situaron con afecciones de estrés se ven relacionados con los nivel de estrés y nivel alto de estrés del cuestionario.

4.2. Recomendaciones

- Se sugiere dar seguimiento continuo al programa propuesto en coto, mediano y largo plazo para verificar el progreso de los trabajadores y asegurarse que se cumplan con sus objetivos.
- Realizar nuevamente mediciones con el objetivo de monitorearlos niveles de estrés y sintomatología, colaborando con la eficacia de la propuesta.
- En caso de que la empresa no cuente con los recursos necesarios para realizar la propuesta se recomienda que realicen un programa que se adapte a sus necesidades y que este a su alcance, tomando en cuenta las sugerencia del programa propuesto.
- Realizar un estudio de salud mental positiva para obtener personas con perfiles positivos de afrontamiento al estrés laboral para que influyan de manera positiva sobre el resto del personal.

Bibliografía

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo . (2019). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/>:
<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Albán Pérez, G. G. (2018). *Factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal docente de una Institución Educativa del Distrito Metropolitano de Quito*. Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec>: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17263>
- ASAMBLEA CONSTITUYENTE. (14 de 05 de 2019). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de
<https://www.oas.org/juridico>: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- Astrid C Guevara-Manrique, C. M.-L. (2014). Estrés Laboral y Salud Mental en Docentes de Primaria y Secundaria. *RCSO(Revista Colombiana de Seguridad Ocupacional)*. Obtenido de
<http://revistasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/127>
- CDC. (2015). *El Estrés en el trabajo* . Obtenido de <https://www.cdc.gov/spanish>:
https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html
- Dialnet . (29 de 01 de 2019). *Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos*. Obtenido de <file:///C:/Users/Liseth%20Duran>:
<file:///C:/Users/Liseth%20Duran/Downloads/Dialnet-ExposicionAFactoresPsicosocialesLaboralesYSintomat-6896071.pdf>
- El Comercio . (23 de 06 de 2019). Ejercicios, vacaciones y horas de relajación combaten el ‘burnout’, el síndrome del trabajador quemado. <https://www.elcomercio.com/>, págs.
<https://www.elcomercio.com/actualidad/ejercicios-vacaciones-burnout-estres.html>.
- European Agency for Safety and Health at Work. (05 de 2013). *European Opinion Poll on Occupational Safety and Health*. Obtenido de <file:///C:/Users/Liseth%20Duran/Downloads>:
<file:///C:/Users/Liseth%20Duran/Downloads/eu-poll-press-kit-2013.pdf>
- Fundación Europea para mejora de las condiciones de vida y de trabajo . (julio de 2006). *Cuarta Encuesta europe sobre las condiciones de trabajo* . Obtenido de
<https://www.eurofound.europa.eu/>:
https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2006/78/es/1/ef0678es.pdf
- Hernández, J. R. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública*. Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662003000200002
- INSHT . (11 de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <http://comisionnacional.insht.es>:
<http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

- INSHT. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Obtenido de <https://www.insst.es/>:
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1
- INSHT. (11 de 2010). *Factores y riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de file:///F:/TESIS/factores:
file:///F:/TESIS/factores%20riesgos%20psico.pdf
- INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. (15 de 11 de 2004). *Decisión del Acuerdo de Cartagena 584*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/>:
<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/DECISI%C3%93N-584.-INSTRUMENTO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf>
- Karla G. Borja-Sanchez, P. G.-F.-A. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y cultos. *Revista Científica Dominio de las ciencias*. Obtenido de
file:///C:/Users/Liseth%20Duran/Downloads/Dialnet-EvaluacionDelEstresLaboralYSuInfluenciaEnElGeneroD-6234735.pdf
- Lacosta, V. V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Ministerio del trabajo. (21 de 02 de 2003). *Decreto Ejecutivo 2393*. Obtenido de
<http://www.trabajo.gob.ec/>: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/DECRETO-EJECUTIVO-2393.-REGLAMENTO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-DE-LOS-TRABAJADORES.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (16 de 12 de 2005). *Código del Trabajo*. Obtenido de
<http://www.trabajo.gob.ec/>: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/C%C3%93DIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- NIOSH. (2015). *El Estrés en el trabajo*. Obtenido de <https://www.cdc.gov/spanish>:
https://www.cdc.gov/spanish/NIOSH/docs/99-101_sp/
- OIT. (21 de 10 de 2013). <https://www.ilo.org/>. Obtenido de La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- OIT-OMS. (18-24 de 09 de 1984). *Factores psicosociales en el trabajo*. Obtenido de
<http://www.factorpsicosociales.com/>: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- OMS. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Obtenido de
<https://apps.who.int/iris/bitstream>:
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=F089FF79DCC3FAC0EAE28CD8616819F?sequence=1
- OMS. (2019). *Salud de los trabajadores*. Obtenido de <https://www.who.int/>:
https://www.who.int/topics/occupational_health/es/
- OMS. (05 de 2019). *Salud Mental*. Obtenido de https://www.who.int/mental_health:
https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

P.M.Floría. (2013). *Control de Estrés Laboral*. España: FC.

Peíro, J. M. (2008). *ESTRÉS LABORAL, LIDERAZGO Y SALUD ORGANIZACIONAL*. Obtenido de <https://www.redalyc.org>: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>

REPÚBLICA DEL ECUADOR CONSEJO NACIONAL DE PLANIFICACIÓN. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/>: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf

USMP. (10 de 2006). *Factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia*. Obtenido de <https://www.aulavirtualusmp.pe/>: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/415>

WPS. (2009). *AERONAUTICAL TECHNICAL SUPPORT, W.P.S. S.A.* Obtenido de <https://wps-sa.com/>: https://wps-sa.com/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=28&lang=es

Anexos

Anexo 1. Encuesta para Perfil Sociodemográfico

ENCUESTA PARA EL PERFIL SOCIODEMOGRAFICO			
Cargo :			
MARCAR CON UNA (X) SEGÚN CORRESPONDA			
1 EDAD		2 ESTADO CIVIL	
18- 27 años		Soltero(a)	
26-37 años		Casado(a)/unión libre	
36-47 años		Separado(a)/ Divorciado(a)	
48 años o más		Viudo(a)	
3 GENERO		4 NUMERO DE PERSONAS A CARGO	
Masculino		Ninguna	
Femenino		1-3 personas	
		4-6 personas	
		más de 6 personas	
5 NIVEL DE ESTUDIOS		6 VIVIENDA	
Primaria		Propia	
Secundaria		Arrendada	
Técnico/Tecnológico		Familiar	
Universitario		Compartida con otras familias	
Especialista/ Maestría			
7 USO DEL TIEMPO LIBRE		8 ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	
Otro trabajo		Menos de 1 año	
Labores domesticas		De 1 a 5 años	
Recreación y deporte		De 5 a 10 años	
Estudio		De 10 A 15	
Ninguno		Más de 15 años	
9 ANTIGÜEDAD EN EL CARGO ACTUAL		10 JORNADA LABORAL	
De 1 a 5 años		Diurna	
De 5 a 10 años		Nocturna	
De 10 a 15 años			
Más de 15 años			
11 REALIZA ALGUNA ACTIVIDAD FISICA AL MENOS UNA VEZ A LA SEMANA		12 CONSUME BEBIDAS ALCOHOLICAS	
Sí		Sí	
No		No	
13 FUMA		14 LE HAN DETECTADO ALGUNA ENFERMEDAD	
Sí		Sí	
No		No	

Anexo 2 Escala sintomática de estrés SEppo ARO

Escala sintomática de Estrés Seppo Aro					
<p>¿Ha padecido alguno de estos síntomas durante el último año? Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas no deben ser señalados.</p>					
		Raramente o Nunca	Algunas Veces	Frecuentes	Muy Frecuentes
1	Acidez o ardor en el estómago				
2	Pérdida del apetito				
3	Deseos de vomitar o vómitos				
4	Dolores abdominales				
5	Diarreas u orinar frecuentemente				
6	Dificultad para quedarse dormido				
7	Pesadillas				
8	Dolor de cabeza				
9	Disminución del deseo sexual				
10	Mareos				
11	Palpitaciones o latidos irregulares				
12	Temblor o sudoración en las manos				
13	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15	Falta de energía o depresión				
16	Fatiga o debilidad				
17	Nerviosismo o ansiedad				
18	Irritabilidad o enfurecimiento				

Anexo 3. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
Información Personal								
Sexo		Edad						
Estado civil								
Cargo								
INSTRUCCIONES								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de Estrés Laboral. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p> <p>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés. 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés. 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés. 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés. 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés. 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>								
No	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							

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

Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Liseth Durán