



FACULTAD DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**Estrés crónico asociado a la carga laboral en trabajadores del
departamento administrativo de una institución financiera en la ciudad de Quito**

2023

Profesor

Dra. Verónica Inuca Tocagón

Autor (es)

Tamara Estefanía Silva Inca

Gustavo Xavier Trujillo Oyana

1. RESUMEN

Objetivo: Prevalencia del estrés crónico por exceso de carga de trabajo en los trabajadores del departamento administrativo de una institución financiera de Quito en el último semestre del año 2023.

Metodología: Investigación epidemiológica descriptiva observacional de corte transversal. Población de 134 individuos de una institución financiera. Para el acopio de los datos se consideró el cuestionario GHQ-12, instrumento de cribado utilizado en atención primaria para detectar casos de comorbilidad psicológica y casos de trastornos psiquiátricos.

Resultados: Existió una relación significativa del estrés asociado a todas las variables sociodemográficas y de trabajo analizadas, así como a los resultados obtenidos por el GHQ-12 evidenciando que el bienestar psicológico contribuye en la productividad de los colaboradores, en donde se muestra que 58 % concurren a mujeres y el 45% fueron hombres. Al aplicar el modelo logístico cuyo variable de comparación nos ayudó a determinar los factores que implican el estrés crónico asociado a la carga laboral en los colaboradores de la organización.

En conclusión, no hay una diferencia muy significativa entre el sexo y la presencia de estrés crónico, debido que el total de los encuestados de la cooperativa existen más personal mujer vs hombres. Sin embargo, en los resultados muestran que el 71% del personal masculino padecen de estrés a diferencia del sexo opuesto con un valor de 28%. En ambos sexos, influyeron los siguientes factores: responsabilidad excesiva, ritmo de trabajo acelerado y la deficiente concentración al momento de efectuar sus actividades.

Conclusiones: La posibilidad de que el trabajador esté sufriendo un trastorno emocional es un papel importante en el bienestar psicológico laboral. Y esto anexado a otros factores también pueden generar estrés en diferentes niveles cómo el estrés crónico y agudo respectivamente. Es necesario implementar estrategias para reducir y controlar este problema de salud mental, ya que el total de los trabajadores estudiados experimentan este problema y su presencia, demuestra bajos niveles de compromiso hacia la institución, por ende, bajo rendimiento, pérdidas económicas e insatisfacción laboral en la productividad del país.

Los colaboradores de la cooperativa muestran que mantienen una alta responsabilidad de actividades con ritmos de trabajos acelerados, manteniendo una concentración deficiente, lo cual genera un alto índice de estrés, se puede evidenciar que hay más personal femenino que masculino, lo cual se determina que hay más hombres con riesgos psicosociales vs mujeres.

Se debe de implementar medidas preventivas y correctivas a todo el personal de la entidad financiera enfocándose en la salud emocional de los colaboradores para evitar rotación del personal y la falta de compromiso hacia la institución. Es transcendental recordar que el talento humano es lo más valioso que tenemos en las organizaciones, lo cual debemos velar por ello. Esto beneficiara a la cooperativa aumentando su productividad y logro de metas de la misma.

Por otro lado, la permanencia en la institución es una de las causas que más interviene, ya que se logró ultimar que hay una mayor concentración en el personal menor de 3 años de permanencia en la cooperativa, se podría decir el personal medianamente nuevo vs los antiguos.

Finalmente, la carga laboral en los colaboradores contrae consecuencias fatales lo cual tanto colaboradores y organización. El estrés es un enemigo silencio que usualmente genera desgaste mental y consecuencias físicas, en donde si no se trata a tiempo puede ser irreversible sus consecuencias, es por ellos que se debe trabajar más en el estado afectivo y sensible de las personas en la organización.

Palabras claves: Estrés crónico, institución financiera, salud mental, trastorno emocional, salud Ocupacional.

2. ABSTRACT

Objective: Prevalence of chronic stress due to excessive workload in the employees of the administrative department of a private financial institution of Quito in the last half of the academic year 2023.

Methodology: Cross-sectional observational descriptive epidemiological research.

- . Population was 134 workers in a financial institution
- . The GHQ-12 questionnaire, a screening instrument used in primary care to detect cases of psychological comorbidity and psychiatric disorders, was used for data collection.

Results: A significant association between stress associated with all the sociodemographic and work variables analyzed, results obtained by the GHQ-12, showing that psychological well-being contributes to the productivity of the collaborators, where it is shown that 58% were women and 45% were men. By applying the logistic model whose comparison variable helped us determine the factors that imply chronic stress with the workload in the organization's collaborators.

It could be concluded that both male and female staff have chronic stress, but specifically in men, although there are more women, that is to showed that 71% of men suffer from stress vs. female staff are maintained with 28.4%. There are factors that influence both sexes such as: excessive responsibility, accelerated work rate and poor concentration at the time to perform their activities.

Conclusions: The possibility that the worker is suffering from an emotional disorder plays an important role in occupational psychological well-being. And this attached to other factors can also generate stress at different levels as is the case with chronic stress. It's necessary to add strategies to control this mental health problem, since the total of the workers studied experience this problem and its presence, demonstrates low levels of commitment towards the institution, therefore, low performance, economic losses and dissatisfaction in the productivity of the country.

The collaborators of the cooperative show that they maintain a high responsibility for activities with accelerated work rhythms, maintaining a poor concentration, which generates a

high rate of stress, it can be evidenced that there are more female personnel than male, which is determined that there are more men with psychosocial risks vs. women.

Preventive and corrective measures should be implemented for all the personnel of the financial entity, focusing on the emotional health of the collaborators to avoid employees turnover and lack of commitment to the institution. Human talent is important in an organization, which is why we must take care of it. This will benefit the cooperative by increasing its productivity and reach its achievements.

Anyway, stay in an institution is one an important cause, concluded that there is a higher concentration of employees with 3 years of permanence in the cooperative. The moderately new employees vs. the older employees.

Finally, the workload on employees has fatal consequences for both employees and the organization. Stress is a silent enemy that usually generates mental exhaustion and physical consequences, where if it is not treated in time its consequences can be irreversible, that is why we must work more on the affective and sensitive state of the people in the organization.

Keywords: Chronic stress, financial institution, mental health, emotional disorder, occupational health

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. RESUMEN	3
2. ABSTRACT.....	5
3 INTRODUCCIÓN	9
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
3.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	11
3.3 OBJETIVO GENERAL	11
3.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
3.5 REVISIÓN DE LITERATURA	11
4. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA	18
4.1 CRITERIO DE INCLUSIÓN, EXCLUSIÓN Y ELIMINACIÓN	19
4.2 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	19
4.3 DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN PROPUESTA.....	20
4.4 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	20
4.5 PLAN PARA LA PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	20
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	21
ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	21
6. DISCUSIÓN	33
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
7.1 CONCLUSIONES.....	35
7.2 RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38

INDICES DE TABLAS

Tabla 1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y DE TRABAJO.....	22
Tabla 2. ESTRÉS CRÓNICO ASOCIADO AL EXCESO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA	23
Tabla 3. CAUSAS DE ESTRÉS CRÓNICO ASOCIADO A LA CARGA LABORAL.....	27

3 INTRODUCCIÓN

3.1 Planteamiento del problema

El estrés es un problema de salud mundial y ya no particular que sobresalta a todos los distintos rangos y profesiones. El estrés laboral tiene efecto en la parte orgánica y psicológica del ser humano así también en cómo se realiza el trabajo y los diferentes acompañantes a este como es el absentismo, rendimiento y ganancias para la empresa. (Estrés laboral - INSST, 2018).

La frecuencia del estrés laboral ha ido aumentando debido a las actuales maneras de trabajo y más aún con el incremento de la tecnología en época de pandemia. El estrés laboral se relaciona con alteraciones del sistema musculoesquelético ahí que la salud ocupacional desarrolla un papel importante en la salud del trabajo. Por ello también es muy importante intervenir y fomentar la salud mental, tomando en cuenta las características laborales y personales que los trabajadores experimentan en el diario vivir (Estrés laboral - INSST, 2018).

Estrés agudo. Es un estrés que se instaura y desaparece en corto plazo. Puede sentirse cuando sufre un impacto automovilístico, pelea con un desconocido o maneja una moto en un camino tortuoso. Este tipo nos ayuda a manejar las situaciones inseguras. Se activa cuando hace algo reciente y palpitante. (MedlinePlus ,2022)

Estrés crónico. Se conoce como estrés a largo plazo, ya que aparece si exhibe problemas de deudas, una vida infeliz o no le gusta su trabajo. Este estrés continúa por semanas o meses inclusive muchos años. Los individuos se identifican con este prototipo de estrés y no lo ven como un problema. Se recomienda realizar una consulta con un profesional de la salud ocupacional nos ayudará a prevenirlo. (El estrés y su salud: MedlinePlus enciclopedia médica, 2022)

Esta enfermedad, es considerado como un enemigo muy silencioso, debido que trata de un factor dinámico que varía de una persona a otra, que pueden estar diversos y asociados a la sobre carga laboral y horarios extensos de trabajo. En este sentido se pretende determinar el estrés crónico asociado a la sobre carga laboral que laboral en el área administrativa de la cooperativa.

El objetivo general es analizar la prevalencia del estrés crónico por exceso de carga de trabajo en los trabajadores del departamento administrativo de una institución financiera privada de Quito en el último semestre del año cursante 2023.

Tres son los objetivos específicos: 1.-Analizar las principales causas de estrés crónico en una institución financiera. 2.-Caracterizar socio demográficamente a la población encuestada de la institución financiera. 3.- Analizar el estrés crónico asociado al exceso de trabajo de la institución financiera.

La cooperativa como muestra de estudio es una entidad financiera que busca generar confianza a sus socios como créditos, préstamos y financiamientos de uso personal, lo cual por las funciones particulares inherentes a sus cargos, los colaboradores están en constante riesgos de un sinnúmero de factores de riesgos psicosociales, como el estrés; es por esta razón, que el nivel de desempeño se disminuye cada vez más durante estos últimos tiempos, impidiendo que la cooperativa cumpla con normalidad sus metas.

Dado que la salud emocional de los colaboradores es elemental, se ha realizado un diagnóstico sobre el estrés laboral el cual consiste en una 134 colaborares de área administrativa que se encuentran expuestos al estrés laboral, no se ha realizado ningún plan preventivo, esto de alguna forma se demuestra el desinterés por la seguridad y bienestar del personal.

Hoy en la actualidad varios fenómenos como una etapa de pandemia y postpandemia, así como el avance y desarrollo de la tecnología, alteraron en la estructuración interna y externa de un trabajo y así como un individuo debe adaptarse a esto, apareciendo varios factores de riesgo psicosocial por estos fenómenos, influyendo de forma negativa en la salud ocupacional de un trabajador y su productividad en las empresas.

A nivel general en el contexto actual posterior a una pandemia, en varias empresas y sector laboral en sus diferentes campos se ha observado mayor interés en prevención de los factores psicosociales ya que conmueven directamente en el desempeño del trabajador al cumplimiento de su trabajo. Pese a los avances investigativos en el ámbito de la salud laboral

aún se necesita reforzar mecanismos de acción que disminuyan estos factores y así proporcionar herramientas tanto a empleadores como empleados para reducir la repercusión de enfermedades profesionales y riesgos en el trabajo. Por tal razón brindar un aporte basado en la investigación que aportara en medidas preventivas y correctivas en la Salud Ocupacional.

3.2 Pregunta de investigación

¿Qué prevalencia de estrés crónico existe por exceso de carga de trabajo en los trabajadores del departamento administrativo de una institución financiera de Quito en el último semestre del año 2023?

3.3 Objetivo General

Analizar la prevalencia de estrés crónico por exceso de carga de trabajo en los trabajadores del departamento administrativo de una institución financiera de Quito en el último semestre del año cursante 2023.

3.4 Objetivos Específicos

Caracterizar socio demográficamente a la población encuestada de la institución financiera.

Analizar las principales causas de estrés crónico de los trabajadores de la institución financiera.

Analizar el estrés crónico asociado al exceso de trabajo de la institución financiera.

3.5 Revisión de literatura

Salud Mental y estrés crónico

La Salud en el ámbito psicológico es un estado de comodidad en el entorno que ayuda a las personas hacer frente a situaciones de estrés en la vida desarrollando sus capacidades para trabajar oportunamente cooperando a mejorar su entorno.

La OMS puntualiza que el estrés es una etapa de preocupación o tensión mental generada por un contexto o entorno difícil. Todos los seres humanos mantenemos un cierto estado de estrés, en donde es un estado natural de nuestro cuerpo a las coacciones y a otras emociones, es decir es un acontecimiento natural que marca el modo en que influye en nuestro bienestar físico y mental (Licea&Moreno, 2023).

El estrés engloba una serie de factores tanto los sociales y laborales, así como factores de riesgo en los vínculos interpersonales e intrapersonales que determinan la existencia de estrés en diferentes niveles de las personas, contribuyendo a la formación de enfermedades que limitaran su desarrollo activo completamente en la vida. El estrés es positivo, al ser una respuesta natural del ser humano ya que influye en la realización las actividades diarias, sin embargo al momento que el estrés es desmesurado se obtiene como resultado consecuencias físicas y psíquicas. Sin embargo, es importante aprender a linear con él para mejorar el bienestar físico y mental, laboral.

Mucha de las personas realizan sus actividades diarias ignorando su estado emocional que es el estrés. No obstante, cuando resulta dificultoso controlar esta enfermedad es necesario acudir a un especialista de la salud u a otra persona en quien se muestre seguridad y confianza con la finalidad de apaciguar la carga que produce estar estresado.

La OMS, ha difundido una guía que ofrece técnicas de autoayuda para aprenderlas y practicarlas en todo momento durante varios minutos al día, además de visualizar videos pregrabados para controlar y reducir el estrés (Licea&Moreno, 2023).

Existen varios niveles de estrés que las personas manifiestan en donde se puede identificar como agudo y el estrés crónico (El estrés y su salud: MedlinePlus enciclopedia médica, 2022).

Disminuir o controlar el estrés en la salud de las personas a través de aplicación de estrategias ha motivado en la creación de diversas herramientas de tamizaje para su evaluación y aplicación como es el cuestionario General Health Questionnaire (GHQ-12) creado por los años 70 concentrándose en la identificación del malestar psicológico, cambios en el funcionamiento

normal de una persona, las preguntas ayudaron a discriminar personas con aspectos psiquiátricos frente a sujetos sin patología psiquiátrica determinada (González & Ibáñez, 2001). Para ampliar esta circunstancia otro investigador ha identificado un método alternativo de puntuación y así mejorar la evaluación al descubrir casos en el tiempo y que por puntuación se relacionaría directamente con el estrés crónico.

Estrés laboral

Como una respuesta natural del colaborador frente a requerimientos y presiones laborales que no concuerdan a sus recursos o capacidades poniendo en riesgo su salud y desempeño laboral.

Así mismo según el Instituto de Seguridad y Salud en el trabajo (INSST) manifiesta que:

El estrés laboral, es resultado de varios factores psicosociales internos como externos en el que se desenvuelve el trabajador y producen un efecto negativo en la salud del individuo. Hoy en día es un problema colectivo que afecta en sus diferentes niveles a todos los trabajadores en sus diferentes actividades. Por otro lado, el estrés laboral atrae consecuencias negativas en la salud del individuo alterando su correcta función física como mental, así como también las características del ambiente de trabajo en que desarrolla sus funciones influyen en la aparición del estrés en sus diferentes niveles.

Este problema en el ámbito ocupacional ha estado siempre activa su presencia. Hoy en día, en los tiempos actuales este problema ha ido incrementando su incidencia y prevalencia en la salud ocupacional causando efectos negativos. Según información de Eurostat, el estrés se considera como uno de los problemas de salud más habitual entre los empleados siguiendo a los trastornos que se adquiere por esta enfermedad. Por tal razón, se logra incrementado su concienciación a nivel mundial, sobre la prontitud del accionar ante el estrés laboral y sus consecuencias (Estrés laboral - INSST, 2023).

Por otro lado, el estrés es una reacción a agentes que pueden ser internos o externos más conocido como agentes estresores. Entonces desde este punto referente, en el campo laboral se identifican varias codificaciones de agentes estresores. A continuación, lo más común sería:

La falta de control y organización en el trabajo.

La monotonía.

Metas inalcanzables.

Trabajar a velocidad.

Mal clima laboral en la empresa.

Condiciones de trabajo inadecuadas.

Todas los estos agentes intervienen en la sobrecarga en el trabajo y en el dominio de las actividades a realizar, como el ritmo de trabajo a cumplir, resultando la aparición del estrés de una forma silenciosa.

Teniendo en cuenta que, existen diferentes clasificaciones teóricas que intentan declarar la correlación entre estrés y la vida laboral, ya que van asociada a la sobre carga laboral. Existiendo varios modelos con evidencia científica. Así se evidencia que las demandas relacionadas con el ambiente laboral influyen en el hacer frente al estrés o por el contrario estas demandas se convierten en una manera de somatizar el correcto funcionamiento de un trabajador. Sin embargo, cuando las funciones a efectuar contienen una alta responsabilidad los colaboradores tienen a contraer más estrés, lo cual no puede ejercer un nivel de control a adecuado.

Además, existe otros modificadores como es el apoyo social a tiempo brindado por sus superiores, que cuando es adecuado y a tiempo puede en gran medida reducir o prevenir el estrés resultado de una miscelánea de actividades exigidas del trabajo. Pero si es escaso el apoyo social, este se convierte en un nuevo elemento de estrés existente.

Hicimos hincapié en que la sobrecarga laboral expresada como estrés laboral dependió tanto de las características del entorno en que el trabajador realiza sus funciones, así como de la forma en que se acopla a estas el trabajador, fue de suma importancia la aplicación de métodos o técnicas de evaluación al personal. Tomando en cuenta que al momento que evaluamos nos centramos en conocer los elementos que intervienen en el de progreso de trastornos mentales que desarrollaron estrés en sus diferentes niveles en los trabajadores.

El estrés laboral se identifica usando varias herramientas que examinan factores que desarrollen trastornos mentales en los individuos en su trabajo. De esta manera logramos identificar la dimensión de los diferentes orígenes que desarrollan el estrés, es decir de los factores estresores podrían interponerse en la salud de un individuo.

También, de manera adicional se puede analizar el impacto de estos factores en la salud de los trabajadores. Conocimos los posibles daños que el estrés provoca en la salud de un trabajador. Para este tipo de evaluación se empleó de entre varios métodos de evaluación el Cuestionario de Salud GHQ-12.

A demás se debe aplicar varias evaluaciones complementarias utilizando otras herramientas de obtención de datos y análisis de investigación como por ejemplo enfocados en las ocupaciones administrativas sobre no venir al trabajo, inconformidades de los individuos informantes, herramientas de evaluación. A pesar de todo, para ejecutar el estudio del estrés se debe desenvolver el objetivo principal del estudio para así utilizar el instrumento adecuado (Estrés laboral - INSSST, 2023).

Estrés y desempeño en el trabajo

Hoy por hoy como resultado de un proceso de postpandemia, globalización, avances de la tecnología así como haber pasado el proceso de una pandemia, los trabajadores administrativos de una institución financiera presentaron alta presión para compensar las exigencias de la vida laboral moderna, es decir con la implementación del teletrabajo y la aplicación de las nuevas tecnologías, ya que afrontan significativos cambios que tienen relación con la organización del trabajo y las relaciones personales e interpersonales. Al respecto, se plantea que el ritmo de trabajo influenciado por las indicaciones sin previo aviso y los grandes estándares a nivel mundial hacen que no exista una diferencia marcada entre el ambiente laboral y ambiente personal (Luján, 2020).

El estrés se logra apreciar cuando los medios que se cuentan son deficientes ante las demandas del ambiente de trabajo. Ese estado psicológico de las personas provoca efectos

negativos en un individuo que no han existido antes, hasta que se necesita en el entorno laboral enfrentar objetivos que implican su vida social y laboral sin las debidas condiciones de trabajo, que causa una alteración en el equilibrio mental y físico del individuo (Chen & Silverthorne, 2018) .

De acuerdo con un autor, el estrés en el trabajo es resultado de la carga de funciones en el trabajo y se produce por la incapacidad del individuo para actuar ante estas indicaciones. Los principales síntomas son de tipo mental (Delgado et al., 2020).

El rendimiento de un individuo se puede ver afectado en el desempeño laboral a causa del estrés, ya que desarrollo desequilibrio en el cumplir las actividades asignadas, produciendo errores que se pueden prevenir y disminuyendo su eficiencia afectando el entorno laboral donde realiza sus funciones el individuo (Delgado et al., 2020).

Por otro lado, provoca angustia, irritación y desconsuelo, conjuntamente enojos y de otras numerosas conmociones. Efectivamente estas reacciones emocionales conseguimos puntualizar otras señales: baja productividad, enflaquecimiento físico y mental entre otros. Al momento que esta enfermedad resulta de larga duración e intensa puede alcanzar a formar desarreglos intelectuales y otras dificultades de salud (Delgado et al., 2020).

Se considera que establecer una comparación entre el estrés y otros síntomas muchas veces resulta complicado, en donde recalca los más alteraciones musculares produciendo flacidez, rigidez o inmovilidad , dolores de cabeza, alteraciones gastrointestinales, dificultad al dormir, adicciones nocivas para la salud, problemas del corazón; por otra parte desarrollando también alteraciones en la personalidad (Espinoza et al., 2020).

Los trabajadores administrativos de la institución financiera manifiestan posibilidades de presentar trastornos mentales en su ambiente laboral que se traducen como estrés, debido a la indicación de realizar tareas inherentes a su función y horarios de trabajo. Las principales causas declaradas fueron: el tiempo de trabajo sobrepasaba al normal en ocasiones deben llevar trabajo a casa, presentan dificultad en la concentración y de sueño, sentir presión al solicitar de informes con poco tiempo para su entrega.

Partiendo de este escenario , se ejecutó un proyecto de investigación con el fin de entender la prevalencia de estrés crónico asociado a la carga laboral en trabajadores en una institución financiera.

Liderazgo y justicia en el trabajo

Incentivar el liderazgo y la justicia en el campo laboral son obligaciones indiscutibles para forjar frente al estrés e ir fomentando su prevención en el trabajo. En así que la Seguridad y Salud Ocupacional busca accionar medidas preventivas sobre las políticas claras y de estrategias que aseguran el trabajo digno para el progreso incesante de las condiciones y el ambiente del trabajo. Es fundamental instaurar medidas concretas para tratar las mediaciones relacionadas con el estrés y establecer un ambiente de trabajo que permita intervenir a la salud laboral con prontitud. El liderazgo y el trabajo en equipo es indispensable (International Labour Office., 2019).

Comunicar las políticas y las maniobras para el trabajo digno, estableciendo instrucciones para impedir la discriminación, fomentando la comunicación formal entre los empleadores y trabajadores, resguardar la privacidad, y abordar los problemas en el trabajo con eficiencia son medidas eficaces para combatir el estrés laboral. Estimular un liderazgo comprometido y con equidad, desplegará una cultura organizacional en cada espacio de trabajo para que la prevención del estrés en el trabajo pueda ser abordado de una manera positiva (International Labour Office. 2019.).

4. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Se procedió a realizar un estudio epidemiológico descriptivo observacional de corte transversal en donde nuestro objetivo fue la observación y registro de sucesos sin la interrupción en el curso natural de estos (Manterola & Otzen, 2014). Epidemiológico, porque evidentemente consiste en la observación de la repetición y división de una patología en una población en un periodo de tiempo, analizando los casos que se presentan o la mortalidad a que han dado lugar, así como las causas que lo desarrollan, se realizará en el ambiente de los individuos considerando también sus estilos de vida (CSN, 2000.). Descriptivo de corte transversal, porque tiene como finalidad evaluar la división de una enfermedad o en un momento dado, además de evaluar otras características de la población, como pueden ser las variables epidemiológicas relativas a las dimensiones de las tres esferas tiempo lugar y persona (Cruz&Moreno, 2019).

Para proceder con el cuestionario utilizado en nuestro estudio GHQ-12, se solicitó la autorización a las autoridades responsables de la institución financiera; Gerente General y el Departamento de talento humano. Contando con la autorización de las autoridades se procedió a efectuar una reunión con los colaboradores del área administrativa (134 colaboradores) a fin de socializar el objetivo de la aplicación del cuestionario y la valorización de la salud de los colaboradores, con el propósito de tomar medidas preventivas para el personal. En este ese momento surgieron inquietudes, dudas y preguntas que fueron resueltas inmediatamente y finalmente se logró la colaboración con el llenado del cuestionario.

En el siguiente paso, se procedió a registrar los resultados y se realizó la tabulación de la información en una hoja de cálculo Excel.

Los resultados conseguidos con sus respectivas variables, posteriormente fueron tabulados con la ayuda del programa estadístico de Epi Info considerando los objetivos planteados inicialmente planteados tanto objetivo general y como los objetivos específicos.

Los datos e información obtenidos fueron de los empleados del departamento administrativo de la cooperativa de la ciudad de Quito en el último semestre del año 2023. La estimación de la información se obtuvo tomando en cuenta los métodos de tamizaje sobre Salud Mental entre ellos uno de los más importantes es el GHQ-12 cuestionario fue el General Health Questionnaire (GHQ-12), instrumento de cribado utilizado en atención primaria para detectar casos de comorbilidad psicológica y casos de trastornos psiquiátricos.

Los cálculos se realizaron con el programa “Epi Info” versión 2.5.0, el cual también se empleó para el análisis estadístico.

4.1 Criterio De Inclusión, Exclusión Y Eliminación

En el estudio se incluyó a todos los trabajadores del departamento administrativo que trabajan un año o más en la institución, quienes dieron su consentimiento para participar en la encuesta.

Se excluyó a colaboradores que al momento de realizar el cuestionario estaban reemplazando o cubriendo a un compañero de departamento administrativo y se elimina a todos los colaboradores que trabajan en el departamento financiero que en momento estaban ausentes de su lugar de trabajo sumándoles a los colaboradores que realizaban tele trabajo en su momento.

4.2 Instrumentos De Medición

En este estudio, se manejó con cuestionario General Health Questionnaire (GHQ-12), instrumento de cribado utilizado en atención primaria para detectar casos de comorbilidad psicológica y casos de trastornos psiquiátricos, cuya sensibilidad es 73% y especificidad 76% (Rojas&Silva, 2021).

4.3 Diseño De La Intervención Propuesta

En esta investigación se estudiará la prevalencia del estrés crónico, entregando para su posterior llenado el CHG-12 para distrés a los colaboradores seleccionados, este cuestionario nos permitirá a través de sus preguntas identificar a los trabajadores con alteraciones mentales que se tradujeron a varios niveles de estrés como entre ellas la prevalencia del estrés crónico (Baldin et al, 2023).

4.4 Procesamiento De Datos

Los cuestionarios cuyas preguntas previas a su llenado en el programa Excel serán contabilizadas de acuerdo a sus respuestas. Los resultados obtenidos se los representaran mediante gráficos de jerarquía disponibles en el sistema.

4.5 Plan Para La Presentación De La Información

Los datos obtenidos se los exhibirán mediante tablas en el sistema Excel y programa Epi Info disponible. Se presentarán análisis, los cuales serán la descripción y la representación de los encuestados.

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En esta sección, con los resultados expuestos del estrés crónico en los trabajadores del departamento administrativa de la cooperativa mismas que están relacionadas con la sobre carga laboral en la ciudad de quito del 2023.

En esta investigación se trabajó con una muestra de 134 colaboradores de la organización, estableciendo varios criterios que nos ayudaran para la elaboración del estudio.

En la entidad financiera tuvimos la colaboración directamente del área administrativa, gracias a la aceptación de la gerencia y del área de talento humano, los de colaboradores de esta área la conforman tanto hombres y mujeres de distintas edades. Se descartó a los colaboradores que mantienen tele trabajo o modalidad en línea y también el personal que no brindo respuestas en la encuesta.

Para realizar el estudio se trabajó con el cuestionario GHQ- 12 (Instrumento para cuantificar síntomas emocionales, en este caso el estrés). Misma que nos ayudó para obtener resultados, sumatorias y puntuaciones de valoración al grupo de estudiado para el estudio clínico teniendo en cuenta las subes calas que nos menciona el cuestionario GHQ-12 para el estrés. Después de la encuesta aplicada por el grupo investigado, se detalla a de la siguiente manera las deducciones:

Análisis descriptivo

Después de la ejecución de la encuesta, con referencia al cuestionario GHQ-12, obteniendo los resultado y puntuaciones de los 134 encuestados de la entidad financiera del área Administrativa en la ciudad Quito, se adquirió que el 61(45%) son hombres y 73(58,48%) son mujeres que desarrollan sus actividades en la organización.

Tabla 1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y DE TRABAJO

CATEGORIAIA		Total, Personal administrativo N: 134			valor P
			Si	No	
Sexo	Hombre	61(45,52)	61(71,76)	26(53,06)	0,02
	Mujer	73(54,48)	24(28,34)	23(46,94)	
Edad	20- 29 Años	54(40,30)	34(40,00)	20(40,82)	0,99
	30- 39 Años	51(38,06)	32(37,65)	19(38,78)	
	40- 49 Años	26(19,40)	17(20,0)	9(18,37)	
	50años -59 Años	3(2,4)	2(2,35)	1(2,04)	
Tiempo empresa	<i>Md±StdDev*</i>	1,0896±1,0793	109±1,11	37±0,94	0,004
	<i>Mediana</i>	1	1	1	
Tipo de contrato	Indefinido	87(64,93)	61(71,76)	26(53,06)	0,028
	Eventual	47(35,07)	24(28,24)	23(46,94)	

Nota: Se incluye el referente contraste a partir de P- valor de chi cuadrado en los diferentes niveles de significancia

En la tabla 1 se puede evidenciar que en la estimación de los escenarios sociodemográficos de los colaboradores de la cooperativa específicamente en el área administrativa, se puede apreciar que hay una mayor concentración de personal masculino en esta área, en donde sí se identificó oposiciones significativas desde el contraste $p > 0,05$; es decir que 71% del personal masculino si contraen estrés en el trabajo vs al 53% del personal que no lo contraen. Por otra parte, el personal femenino nos indica que un 28,34% del total de mujeres si contraen estrés vs el 46% que es más de la mitad no lo sufren, teniendo en cuenta que en esta área existen más mujeres que hombres.

Por otra parte, al considerar la edad de los colaboradores de la cooperativa dentro del departamento administrativo de la empresa se aprecia que hay mayor concentración en mujeres, lo cual nos conlleva que no hay diferencias significativas que asocien la edad con el grupo de comparación del estrés, teniendo en cuenta el contraste de $p > 0,05$.

Al tomar en cuenta el tiempo de permanencia en la cooperativa, los resultados de los encuestados nos arrojan que, si existen diferencias significativas dentro de las respuestas acerca del estrés, esto debido a que el valor de $p < 0,05$ es decir que hay una mayor concentración en los que están > 3 a tres años en la organización, los cuales están asociados en el grupo de comparación del estrés crónico. Al considerar que la sobrecarga laboral.

Al considerar el tipo de contrato en la entidad financiera de los colaboradores, se puede identificar que, si existe una diferencia significativa que asocia con el grupo de comparación que es el estrés, es decir que del 100% de los encuestados mantiene un 64,93% contrato indefinido vs el personal con contrato eventual con un 35,07%. En relación a los tipos de contratos existe una mayor concentración del personal que si tiene estrés laboral con un 71,76% vs del 53,06% de los que respondieron que no lo tienen. Por otro lado, el por la respuesta de los colaboradores que figuran un contrato eventual respondieron que si es el 28,24% vs 46,94% que si lo tiene.

Tabla 2. ESTRÉS CRÓNICO ASOCIADO AL EXCESO DE TRABAJO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

CATEGORIA	Total, N: 134	Estrés en el trabajo		P
		si	no	
Diabetes	25(18,66)	13(15,29)	12(24,49)	0,56
Hipertensión	24(17,91)	15(17,65)	9(18,36)	
Depresión	14(10,45)	10(11,76)	4(8,16)	
Otras	71(52,99)	47(55,29)	24(48,98)	

Concentración	Mucho más que lo habitual	95(70,90)	66(77,65)	29(59,18)	0,105
	Bastante más que lo habitual	16(11,94)	9(56,25)	7(14,29)	
	No más que lo habitual	13(9,70)	5(5,88)	5(10,20)	
	No en absoluto	10(7,46)	5(5,88)	8(16,33)	
Sueño	Mucho más que lo habitual	38(28,36)	20(23,53)	18(36,73)	0,18
	Bastante más que lo habitual	19(14,18)	11(12,94)	8(16,33)	
	No más que lo habitual	17(12,69)	10(11,76)	7(14,29)	
	No en absoluto	60(44,78)	44(51,76)	16(32,65)	
Responsabilidad en el trabajo	Mucho más que lo habitual	87(65,41)	62(73,81)	25(51,02)	0,02*
	Bastante más que lo habitual	16(12,03)	8(9,52)	8(16,33)	
	No más que lo habitual	15(11,28)	5(5,95)	10(20,41)	
	No en absoluto	15(11,28)	9(10,71)	6(12,24)	
Tomar decisiones	Mucho más que lo habitual	82(61,65)	51(60,00)	31(64,58)	0,52
	Bastante más que lo habitual	24(18,05)	14(16,47)	10(20,83)	
	No más que lo habitual	17(12,78)	13(15,29)	4(8,33)	
	No en absoluto	10(7,52)	7(8,24)	3(6,25)	
Tensión	Mucho más que lo habitual	55(41,04)	34(40,0)	21(42,86)	0,98
	Bastante más que lo habitual	30(22,39)	19(22,35)	11(24,45)	

	No más que lo habitual	25(18,66)	16(18,82)	9(18,37)	
	No en absoluto	24(17,91)	16(18,82)	8(16,33)	
Solución de conflictos	Mucho más que lo habitual	18(13,53)	10(11,76)	8(16,67)	0,48
	Bastante más que lo habitual	18(13,53)	10(11,76)	8(16,67)	
	No más que lo habitual	21(15,79)	16(18,82)	5(23,81)	
	No en absoluto	76(57,14)	49(57,65)	27(56,25)	
Ritmo de trabajo	Mucho más que lo habitual	70(52,24)	48(56,47)	22(44,90)	0,001*
	Bastante más que lo habitual	36(26,87)	28(32,94)	8(16,33)	
	No más que lo habitual	15(11,19)	5(5,88)	10(20,41)	
	No en absoluto	13(9,70)	4(4,71)	9(18,37)	
Enfrentar problemas	Mucho más que lo habitual	83(61,94)	55(64,71)	28(57,14)	0,8
	Bastante más que lo habitual	27(20,15)	16(18,82)	11(22,45)	
	No más que lo habitual	13(9,70)	7(8,24)	6(12,24)	
	No en absoluto	11(8,21)	7(8,24)0	4(8,16)	
Emoción	Mucho más que lo habitual	22(16,42)	12(14,12)	10(20,41)	0,511
	Bastante más que lo habitual	17(12,69)	9(10,59)	8(16,33)	
	No más que lo habitual	33(24,63)	23(27,06)	10(20,41)	
	No en absoluto	62(46,27)	41(48,24)	21(42,86)	

mismo	Confianza en si que lo habitual	Mucho más que lo habitual	20(15,04)	10(11,76)	10(20,83)	0,436
		Bastante más que lo habitual	26(19,55)	16(18,42)	10(20,83)	
		No más que lo habitual	24(18,05)	15(17,65)	9(18,75)	
		No en absoluto	63(47,37)	44(51,76)	19(39,58)	
No vale nada	Mucho más que lo habitual	Mucho más que lo habitual	1(0,75)	1(1,18)	0(0,00)	0,436
		Bastante más que lo habitual	14(10,45)	7(8,24)	7(14,19)	
		No más que lo habitual	18(13,43)	11(12,94)	7(14,29)	
		No en absoluto	90(67,16)	61(71,76)	29(58,18)	
las cosas	Feliz de todas que lo habitual	Mucho más que lo habitual	59(44,03)	33(38,82)	26(53,06)	0,128
		Bastante más que lo habitual	18(13,43)	10(11,76)	8(16,33)	
		No más que lo habitual	23(17,16)	15(17,65)	8(16,33)	
		No en absoluto	34(25,37)	27(31,76)	7(14,29)	
Estrés agudo		SI	19(14,29)	19(22,35)	0(0,00)	4E-04
		NO	114(85,71)	66(77,65)	48(100,0)	
Horas de trabajo	Md±StdDev*		65±0,5017	0,4824±0,05	24,00±	0,935
		Mediana	0	0	0	
Pausas activas		SI	85(63,43)	56(65,88)	29(59,18)	0,438
		NO	49(36,57)	29(34,12)	20(40,82)	

Nota: Se incluye el referente contraste a partir de P- valor de chi cuadrado en los diferentes niveles de significancia.

En los resultados de la tabla 2 los colaboradores del área administrativa al indagar las: enfermedades, la capacidad de concentración adecuadamente, las preocupaciones, el poder tomar sus decisiones, enfrentar problemas, el estado emocional, la confianza en si mismo, las horas de trabajo y las pausas no están asociados significativamente al grupo de comparación del estrés en el trabajo, se considera que en la organización que el estrés proviene de otros factores, los cuales se detallan:

Al analizar si los colaboradores mantienen un ritmo de trabajo acelerado al momento de realizar sus actividades durante el periodo del 2023 se detalla que hay una diferencia significativa en el conjunto de comparación del estrés en el trabajo del área administrativa, esto debido al contraste de $p > 0,05$; lo que muestra que los 134 de los encuestados el 52,24% si disfrutan la vida mucho más de lo habitual, lo cual el 56,47% menciono que si tiene estrés laboral vs el 44,90% no lo tienen.

Además, la rendimiento de los empleados del área administrativa, en los resultados muestra que si existe una diferencia significativa debido al contraste $p > 0,05$; es decir que la excesiva responsabilidad (productividad) se asocia con el estrés en el trabajo un 65 (41%) del total de los encuestados, además muestra que tiene relación con el grupo de comparación del estrés laboral ya que el 73,81% respondieron que si mantienen estrés vs el 51,02% no lo tienen. Se considera que en los cargos que ocupan los empleados son alta mente de responsabilidades, las cuales causan este riesgo psicosocial.

Tabla 3. CAUSAS DE ESTRÉS CRÓNICO ASOCIADO A LA CARGA LABORAL

VARIABLE	CATEGORIA	OR crudo	OR ajustado
Sexo	Hombre	1	1
	Mujer	0,5(0,2 -1,1)	0,5(0,2 - 1,3)
Edad	20- 29 Años	1	1
	30- 39 Años	1,0(0,4 - 2,2)	1,3(0,4 - 3,9)

	40- 49 Años	0,9(0,33 - 2,39)	3,22(0,55 - 18,85)
	50años -59 Años	0,85(0,07 - 9,99)	2,84(0,12 - 64,33)
TIEMPO	menor a 1 año	1	1
	1 a 3 años	0,68(0,29 - 1,52)	0,53(0,18 - 1,50)
	3 a 7 años	0,30(0,08 - 1,07)	0,16(0,03 - 0,91)
	más de 7 años	0,24(0,07 - 0,81)	0,05(0,09 - 0,48)
EMPRESA			
Tipo de contrato	Eventual	1	1
	Indefinido	2,24(1,07 - 4,61)	1,95(0,44 - 8,52)
ENFERMEDAD	Diabetes	1	1
	Hipertensión	0,65(0,20 - 2,03)	0,66(0,16 - 2,64)
	Depresión	0,43(0,10 - 1,75)	0,29(0,05 - 1,62)
	Otras	0,55(0,21 - 1,39)	0,53(0,16 - 1,77)
Concentración	Mucho más que lo habitual	1	1
	Bastante más que lo habitual	1,77(1,77 - 5,20)	1,85(0,44 - 7,79)
	No más que lo habitual	3,63(1,09 - 12,07)	6,31(1,21 - 32,69)
	No en absoluto	2,27(0,6115 - 8,44)	2,43(0,49 - 11,91)
Sueño	Mucho más que lo habitual	1	1
	Bastante más que lo habitual	0,80(0,26 - 2,45)	0,61(0,14 - 2,68)
	No más que lo habitual	0,78(0,26 - 2,44)	0,47(0,09 - 2,67)
	No en absoluto	0,40(0,17 - 0,95)	0,61(0,21 - 1,76)
Responsabilidad	Mucho más que lo habitual	1	1

	Bastante más que	2,51(0,85 - 7,44)	1,84(0,47 - 6,11)
	lo habitual		
	No más que lo	5,03(1,56 - 16,29)	4,94(1,04 - 22,51)
	habitual		
	No en absoluto	1,67(0,55 - 5,21)	1,34(0,22 - 4,50)
Tomar decisiones	Mucho más que	1	1
	lo habitual		
	Bastante más que	1,13(0,45 - 1,61)	1,60(0,49 - 5,19)
	lo habitual		
	No más que lo	0,49(0,14 - 1,63)	0,49(0,09 - 2,58)
	habitual		
	No en absoluto	0,68(0,16 - 2,81)	0,77(0,10 - 4,88)
Tensión	Mucho más que	1	1
	lo habitual		
	Bastante más que	0,01(0,11 - 0,017)	1,15(0,36 - 3,66)
	lo habitual		
	No más que lo	0,02(0,18 - 0,03)	0,90(0,81 - 3,41)
	habitual		
	No en absoluto	0,048(0,10 - 0,15)	0,92(0,28 - 3,28)
Solución de conflictos	Mucho más que	1	1
	lo habitual		
	Bastante más que	1,0(0,268 - 3,79)	0,69(0,10 - 3,58)
	lo habitual		
	No más que lo	0,39(0,95 - 1,51)	0,40(0,03 - 2,18)
	habitual		
	No en absoluto	49(57,65)	1,19(0,26 - 5,93)
Ritmo	Mucho más que	1	1
	lo habitual		

	Bastante más que	0,62(0,24 - 1,58)	0,58(0,17 - 1,93)
	lo habitual		
	No más que lo	4,36(1,33 - 14,28)	6,45(1,31 - 31,57)
	habitual		
	No en absoluto	4,91(1,31 - 17,69)	4,74(0,95 - 23,19)
Enfrentar problemas	Mucho más que	1	1
	lo habitual		
	Bastante más que	1,35(0,55 - 3,29)	0,84(0,25 - 2,74)
	lo habitual		
	No más que lo	1,67(0,56 - 5,49)	1,15(0,23 - 5,60)
	habitual		
	No en absoluto	1,12(0,30- 4,16)	0,76(0,13 - 4,45)
Emoción	Mucho más que	1	1
	lo habitual		
	Bastante más que	1,06(0,27 - 3,79)	1,21(0,21 - 7,68)
	lo habitual		
	No más que lo	0,57(0,17 - 1,58)	1,12(0,2313 - 5,48)
	habitual		
	No en absoluto	0,61(0,22 - 1,65)	0,7747(0,18 - 3,20)
Confianza en sí mismo	Mucho más que	1	1
	lo habitual		
	Bastante más que	0,65(0,21 - 2,20)	1,44(0,29 - 6,95)
	lo habitual		
	No más que lo	0,60(0,17 - 2,00)	0,8468(0,16 - 4,08)
	habitual		
	No en absoluto	0,4(0,15 - 1,20)	0,7517(0,16 - 2,90)
	Mucho más que	1	1
	lo habitual		

	Bastante más que	819,97(0,00 - 1)	147,10(0,00 - 1)
No vale nada	lo habitual		
	No más que lo	593,61(0,00 - 1)	420,7(0,00 - 1)
	habitual		
	No en absoluto	431,34(0,0 - 1)	515,6(0,00 - 1)
	Mucho más que	1	1
	lo habitual		
	Bastante más que	1,01(0,35 - 2,93)	0,96(0,22 - 4,26)
Feliz de todas	lo habitual		
las cosas	No más que lo	0,67(0,24 - 1,85)	0,64(110,18 - 2,24)
	habitual		
	No en absoluto	0,3291(31,76)	0,9725(0,2567 - 3,6848)
Estrés agudo	SI	1	1
	NO	66(0,1238 - 0,8744)	0,00(0,00 - 0,00)
	Menor de 44	1	1
HORAS DE	horas		
TRABAJO	Mediana	1,0(0,50 - 2,06)	0,82(0,27 - 2,52)
	SI	1	1
Pausas activas	NO	1,33(0,64 - 2,74)	0,74(0,27 - 2,00)

Para concluir, en la tabla 3 se valora los componentes que se asocian con el grupo de comparación del estrés crónico en los colaboradores de la institución financiera dentro del departamento administrativo en Quito, en donde al realizar el registro de los Odd Ratios, así como la obtención de la cruda como es (ORC – ORA), se puede concluir que hay relación de diferentes condiciones que se asocian al estrés crónico la cual se presenta a continuación:

Sin embargo en esta sección muestra que los consta de una asociación estadísticamente significativa en relación al tiempo en la empresa y el grupo de comparación del estrés en el trabajo, ya que los intervalos de confianza no incluyen en el valor referencial 1; es decir que los trabajadores del área administrativa específicamente los que tienen de 3 a 7 años en la organización tienen la posibilidad de 0,16 veces más de contraer estrés en el trabajo que los que llevan de 1 a 3 años en la años en la cooperativa.

Además en las actividades de los trabajadores se evidencia que hay una relación estadísticamente significativa en la concentración de los colaboradores al momento de realizar sus actividades relacionado con el grupo de comparación del estrés en el trabajo, ya que si analizamos el intervalo de confianza no incluye el valor referencial 1; entonces podemos concluir que al momento que la concentración no es más de lo habitual en los colaboradores la posibilidad de contraer estrés en el trabajo es más de 6,3 veces más que los que se pueden concentrar con normalidad.

Finalmente la alta responsabilidad en los cargos investigados, específicamente del personal administrativo, requiere una intensa concentración por periodos prolongados, es por ello que los resultados obtenidos nos arroja que existe una agrupación estadísticamente significativa con el estrés, debido que el intervalo de confianza no incluye el valor referencial 1; es decir que: la posibilidad que los colaboradores contraigan estrés es 6,31 veces más alto que aquellos que pueden concentrarse con normalidad.

6. DISCUSIÓN

Los datos obtenidos en el estudio, previamente a la ejecución del cuestionario del GHQ-12, se dedujo con certeza que hay factores que influyen en la sobre carga laboral de los colaboradores dependiendo en gran parte de las particularidades del entorno y ambiente laboral en el que efectúan sus actividades, los cuales fueron la alta responsabilidad exigida en el trabajo y un ritmo acelerado al momento de realizar sus actividades, adicionalmente el tiempo de permanencia que los colaboradores se encuentran laborando en la institución. Cabe recalcar que, aun cuando hubo más mujeres en el grupo encuestado, existió un alto índice de estrés laboral en el sexo masculino a diferencia de las mujeres.

De forma explícita los resultados, se desarrolló en un cuestionario en base a un estudio cualitativo profundo en el cual consistió en la preparación rigurosa de una serie de preguntas en referencia al cuestionario Health Questionnaire (GHQ-12), en este caso la aplicación a los 134 colaboradores del área administrativa de la cooperativa, es importante recalcar que el estudio realizado es de suma importancia para que los colaboradores mejoren su productividad y el absentismo en su lugar de trabajo.

El estrés que experimenta los colaboradores en el área administrativa de la cooperativa se afectado de manera simultánea por la sobre carga laboral y actividades que interfieren plenamente en la concentración del colaborador. Ya que en muchos casos por descuido y falta de organización el empleado presenta con un estrés alto, lo cual nos da un indicador de que existen situaciones por las cuales el apoyo de las autoridades no existe y el desinterés a del bienestar del talento humano de la empresa manifestando el estrés, como medida preventiva es necesario fortalecer y cuidar la inteligencia emocional de cada uno de ellos.

Evidentemente se puede apreciar que en los derivaciones obtenidas atreves la ejecución del cuestionario acerca del estrés, se mide la evaluación del desempeño que realizan los colaboradores, que resultan una calificación muy alta en el estrés, es decir que en los resultados influye la subjetividad. Es por ello la importancia de realizar una evaluación de

desempeño por las autoridades y el departamento de talento humano para fortalecer y trabajar más sobre la inteligencia emocional.

Una importante solución a recomendar a través de los resultados obtenidos en nuestro estudio es comprometer tanto a departamento financiero, departamento de salud de la institución, así como a departamentos no financieros con la finalidad de unir esfuerzos de manera que las estrategias, medidas o protocolos que se vayan aplicar en la institución sean más eficaces a reducir o solucionar la presencia del estrés en los trabajadores. Es así que cada parte deberá actuar activamente de acuerdo a sus funciones asumiendo el papel que le compete con el tema de estrés laboral, fomentar un gran compromiso de las partes involucradas frente al problema.(Smith et al., 2021.)

Es así que se debe desarrollar una gran responsabilidad laboral de todos los individuos que laboran en la institución financiera frente al problema y como se observó en el desarrollo del proyecto muchas fuentes de estrés son de tipo organizativo y social. Sin embargo los trabajadores deben tener presente que el estar sometidos bajo presión en el trabajo es parte de la época en que vivimos en donde se produjo un distinto estilo de vida y trabajo posterior a la pandemia, es así que es importante que sepan convivir con ella e incluso encontrarle el lado positivo, por eso las estrategias empleadas así como las a emplearse deben fijarse en aprender hacer frente a las presiones de trabajo y saber cómo conllevarlas en su función laboral transformando estos retos una forma de satisfacción personal y laboral que llevará el éxito de una empresa.(Smith et al., 2021.)

Sin embargo, sobre todo el campo de la salud ocupacional debe promover actualización de estrategias preventivas para evitar el estrés laboral, ya que las causas son distintas para cada persona. Se debe ser constantemente en trabajar en la salud emocional de la persona de acuerdo a sus funciones, condiciones laborales, carga de trabajo y sobre todo mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros para así para generar un compromiso hacia la organización y se genere un ambiente agradable para desarrollar sus actividades.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

Se logró comprobar que en la cooperativa existen diferencias entre los niveles de estrés que perciben los trabajadores de la entidad financiera ubicada en Quito. Entre personal hombre y mujer presentan estrés laboral asociado a la sobre carga laboral, se pudo concluir que, aunque exista más personal femenino 73(58,48%), no quiere decir que exista mayor índice de estrés, todo lo contrario, en la cooperativa se identificó que con el poco personal masculino 61(45%) hay un alto índice de estrés. En efecto hay factores los cuales ayudaron a determinar este estudio. Hay tres factores que asocian al estrés y la sobre carga laboral, los cuales fueron: la concentración, la alta responsabilidad en sus actividades y un ritmo de trabajo acelerado.

Es imprescindible la valoración e implementación de estrategias encaminadas a minimizar o intervenir esta complicación de la salud mental. Hay estudios que confirman los factores estudiados en la investigación realizada ya que existe como factor principal la sobre carga laboral para provocar estrés en los trabajadores, en este caso tanto como personal masculino y femenino son vulnerables para estos riesgos psicosociales. Es por ello que este estudio tiene gran relevancia demostrar que el estrés es un enemigo silencioso que puede provocar perjuicios irreversibles en la salud de los individuos. Las organizaciones deben tener en cuenta que el talento humano es lo más valioso que se tiene, es por eso necesario que se debe custodiar por la salud emocional.

Finalmente, estos hallazgos relevan que la prevalencia de estrés es el 61(71,76%) en hombres y el 24(28,34) en mujeres en el área administrativa estudiada, influyen factores tanto como socio demográficas y condiciones del trabajo, es importante recalcar que el estudio realizado tiene como finalidad mostrar la importancia que tiene la salud mental de los colaboradores y sobre todo establecer programas de prevención para evitar estos riesgos psicosociales

7.2 Recomendaciones

El área de seguridad y salud ocupacional debe evaluar las condiciones, entornos y ambientes laborales que liberan estados de estrés en el personal de toda la organización, netamente enfocado en el departamento administrativo de la institución financiera.

Evaluar de mejor manera distribución de las cargas, actividades y tareas laborales con el objetivo de disminuir los riesgos psicosociales, programando capacitaciones y campañas que condesciendan a los trabajadores ampliar sus conocimientos sobre técnicas o métodos para hacer frente al estrés permitiéndoles mejorar sus habilidades, capacidades y destrezas en el ambiente laboral.

Socializar la presente investigación como evidencia que la salud mental y emocional es fundamental para una mejor productividad dentro de la organización, con el fin de crear conciencia sobre los niveles de estrés los cuales trabajadores están expuestos en su diario vivir.

Avivar el desarrollo y concentración firme de políticas públicas encaminadas en la promoción de la salud mental y física de los trabajadores, para la inclusión de medidas preventivas y correctivas correspondientes a través de salud ocupacional.

Recomendar al departamento de talento humano realizar una valorización de cargos, restructurando las actividades a desempeñar, asociando las que las exigencias del trabajo sean adecuadas con las capacidades del trabajador. Para evitar la sobre carga laboral y mejorar tanto su desempeño en la organización.

Sugerir al departamento de Talento Humano realizar un manual de comunicación para incrementar la opinión de los individuos en las decisiones importantes con respecto a las actividades que desempeñan día a día en el trabajo, en donde debe primar la salud mental y las tareas del trabajo asignadas.

Para combatir el estrés como enemigo silencioso se sugiere crear un plan estratégico en donde se establezca indicadores de medición para la cuidado de la salud para luego intervenir en la prevención de este riesgo psicosocial, cabe recalcar que la inversión de para un plan preventivo significa ahorros a futuro en la organización, sobre todo la en la salud de los colaboradores, rotación del personal y el escaso compromiso del colaborador hacia la organización.

Promover un ambiente de trabajo con estrategias claras en visión, cultura, misión, productos servicios, ajuste dinámico para disminuir o controlar del estrés en el trabajo, seleccionando personal debidamente calificado ,capacitado con habilidades y capacidades para ir por el camino del éxito laboral con buenas relaciones sólidas interpersonales y familiares, cuiden de su salud, sepan distribuir su tiempo y prioridades permitirá que los empleados tengas herramientas para enfrentar el estrés en el trabajo con éxito.(Peiró, 2019)

Referencias

Baldin, A. V., Muñoz Hinojosa, J. D., De Rungs Brown, D. R., L'gamiz Matuk, A., & Manuel Muñoz De Cote Frade, J. (s. f.). *Guía para elaboración de un protocolo de investigación CIRUGÍA ENDOSCÓPICA Resumen* (Vol. 14, Número 3).

Chen, J. C., & Silverthorne, C. (2008). The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 29(7), 572-582.
<https://doi.org/10.1108/01437730810906326/FULL/XML>

CSN. (s. f.). *Estudio Epidemiológico.*

Cuestionario de Salud General (GHQ-12): comparación de dos model / Psiquiatria.com. (s. f.). Recuperado 27 de septiembre de 2023, de <https://psiquiatria.com/psiquiatria-general/cuestionario-de-salud-general-ghq-12-comparacion-de-dos-modelos-factoriales/>

El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. (2020). *REVISTA EUGENIO ESPEJO*, 14(2), 11-18.
<https://doi.org/10.37135/EE.04.09.03>

El estrés y su salud: MedlinePlus enciclopedia médica. (s. f.-a). Recuperado 1 de agosto de 2023, de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>

El estrés y su salud: MedlinePlus enciclopedia médica. (s. f.-b). Recuperado 27 de septiembre de 2023, de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>

Estrés. (s. f.). Recuperado 27 de septiembre de 2023, de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

Estrés laboral - INSST. (s. f.-a). Recuperado 1 de agosto de 2023, de <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>

Estrés laboral - INSST. (s. f.-b). Recuperado 27 de septiembre de 2023, de <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>

Estudios transversales | Epidemiología y estadística en salud pública | AccessMedicina | McGraw Hill Medical. (s. f.). Recuperado 27 de septiembre de 2023, de <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1464§ionid=101050145>

International Labour Office. (s. f.). *La prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: lista de puntos de comprobación : mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo.*

Manterola, C., & Otzen, T. (2014). Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica Observational Studies. The Most Commonly Used Designs in Clinical Research. En *Int. J. Morphol* (Vol. 32, Número 2).

Peiró, J. M. (s. f.). *DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL.* Recuperado 23 de septiembre de 2023, de www.uv.es/uipot

Rojas&Silva. (s. f.). *Screening de Depresión en Atención Primaria.*

Smith et al. (2021). Estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 1-12.

Ramos, V. (2019) Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista d salud y seguridad*

ocupacional 40 (7)

<http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>.

Soria, F. (2020). Evaluación de estrés y burnout en los trabajadores de una empresa dedicada a la recuperación de cartera financiera en la ciudad de Quito. [Tesis de titulación de Ingeniero en Seguridad y Salud Ocupacional, Universidad Internacional SEK]

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3451/2/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20-%20FELIX%20SORIA.pdf>.

Guerra, L. (2014) El estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa TECNOMEGA C.A. [Tesis de post grado de Psicóloga Industrial], Universidad Central del Ecuador.

Freire, Jorge. (2018) Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, *Revista Didáctica y Educación*, 22(24).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6716275>

Pozo, C. M., y Olano, O. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cia. Ltda., de la ciudad de Quito. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>