



FACULTAD DE POSGRADOS

**ESTRÉS LABORAL ASOCIADO A LA CARGA HORARIA EN PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE UNA EMPRESA FINANCIERA DEL
SUR DE ECUADOR DE MAYO A JUNIO DE 2024**

Autores

**MARCIA LORENA CHAPA CABRERA
JORGE EFRAIN QUIMBAILA PULLAGUARI**

2024



FACULTAD DE POSGRADOS

**ESTRÉS LABORAL ASOCIADO A LA CARGA HORARIA EN PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE UNA EMPRESA FINANCIERA DEL
SUR DE ECUADOR DE MAYO A JUNIO DE 2024**

**Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el título de Magister en Seguridad y Salud
Ocupacional**

Profesor Guía

DRA. KATHERINE LIZETH SIMBAÑA RIVERA

Autores

MARCIA LORENA CHAPA CABRERA

JORGE EFRAIN QUIMBAILA PULLAGUARI

2024

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido el trabajo, ESTRÉS LABORAL ASOCIADO A LA CARGA HORARIA EN PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE UNA EMPRESA FINANCIERA DEL SUR DE ECUADOR DE MAYO A JUNIO DE 2024, a través de reuniones periódicas con los estudiantes: MARCIA LORENA CHAPA CABRERA; JORGE EFRAIN QUIMBAILA PULLAGUARI orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Katherine Lizeth Simbaña Rivera', with a horizontal line extending to the right from the end of the signature.

Katherine Lizeth Simbaña Rivera

C.C. 1716213788

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo, ESTRÉS LABORAL ASOCIADO A LA CARGA HORARIA EN PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE UNA EMPRESA FINANCIERA DEL SUR DE ECUADOR DE MAYO A JUNIO DE 2024, de los estudiantes: MARCIA LORENA CHAPA CABRERA; JORGE EFRAIN QUIMBAILA PULLAGUARI, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Katherine Lizeth Simbaña Rivera', with a horizontal line extending to the right from the end of the signature.

Katherine Lizeth Simbaña Rivera

C.C. 1716213788

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaramos que este trabajo es original, de nuestra autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Marcia Lorena Chapa Cabrera', with a stylized flourish.

Marcia Lorena Chapa Cabrera

CI.0104976154

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaramos que este trabajo es original, de nuestra autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge Efrain Quimbaila Pullaguari', written over a horizontal line.

Jorge Efrain Quimbaila Pullaguari

CI.1724684772

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos los docentes que fueron parte de este camino, por haber transmitido los conocimientos necesarios para hoy estar aquí. Sin ustedes todo lo impartido en cada sesión serían solo palabras.

Marcia L. Chapa C.

Jorge E. Quimbaila P.

DEDICATORIA

A nuestros padres que nos acompañaron en cada paso que dimos en la búsqueda de ser mejores personas y profesionales.

A nuestros amigos y demás familiares por todo su apoyo incondicional.

Marcia L. Chapa C.

Jorge E. Quimbaila P.

RESUMEN

Introducción: El estrés laboral se presenta en los trabajadores como un trastorno psicosocial que afecta negativamente la calidad de vida y el bienestar mental y físico de los trabajadores.

Objetivo: Determinar la diferencia en la prevalencia de estrés laboral asociado a la carga horaria entre personal administrativo y operativo en una empresa financiera del sur de Ecuador de mayo a junio de 2024.

Materiales y Métodos: El estudio es de tipo analítico observacional de corte transversal a 158 trabajadores de una empresa financiera del sur de Ecuador. El estudio se realizó mediante un cuestionario anónimo autoadministrado sobre el estrés laboral de la OIT-OMS para determinar el nivel de estrés. Además, se incluyó preguntas sobre factores sociodemográficos y condiciones laborales. Para determinar la asociación entre las variables se realizó las pruebas de independencia Chi Cuadrado y exacta de Fisher. Finalmente, se realizó regresión logística para determinar los valores de OR crudo y ajustado entre las variables exposición y resultado.

Resultados: Los resultados mostraron que los trabajadores administrativos experimentan un 16,3% más de prevalencia de estrés laboral en comparación con los trabajadores operativos. Además, los resultados indicaron que, aunque existe una asociación estadísticamente significativa entre el tipo de empleo y la prevalencia de estrés, el ser trabajador operativo no constituye un factor protector en el desarrollo de estrés laboral.

Conclusiones:

Se determinó que a pesar de que existe una asociación estadísticamente significativa entre el tipo de empleo y la prevalencia de estrés, esta no tiene relación con la probabilidad de que los trabajadores administrativos y operativos de la empresa financiera desarrollen estrés laboral.

ABSTRACT

Introduction: Job stress is presented in workers as a psychosocial disorder that negatively affects the quality of life and mental and physical well-being of workers.

Objective: To determine the difference in the prevalence of work stress associated with the workload between administrative and operational personnel in a financial company in southern Ecuador from May to June 2024.

Materials and Methods: The study is an observational analytical cross-sectional study of 158 workers of a financial company in southern Ecuador. The study was conducted using an anonymous self-administered ILO-WHO work stress questionnaire to determine the level of stress. In addition, questions on sociodemographic factors and working conditions were included. To determine the association between variables, Chi-square and Fisher's exact tests of independence were performed. Finally, logistic regression was performed to determine the crude and adjusted OR values between the exposure and outcome variables.

Results: The results showed that administrative workers experience a 16.3% higher prevalence of job stress compared to operational workers. In addition, the results indicated that, although there is a statistically significant association between job type and stress prevalence, being an operational worker does not constitute a protective factor in the development of occupational stress.

Conclusions: It was determined that although there is a statistically significant association between the type of employment and the prevalence of stress, it is not related to the probability that administrative and operational workers of the financial company develop work-related stress.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Identificación del objeto de estudio	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Pregunta de investigación	5
1.4. Hipótesis	5
1.5. Objetivos	5
1.5.1. Objetivo general	5
1.5.2. Objetivos específicos	5
1.6. Revisión de literatura	6
1.6.1. Causas del estrés laboral	8
1.6.2. Consecuencias del estrés laboral	8
1.6.3. Medidas preventivas del estrés laboral	9
1.6.4. Fases del estrés	9
1.6.5. El estrés y el rendimiento laborales	9
2. METODOLOGÍA	11
2.1. Tipo y diseño del estudio	11
2.2. Población	11
2.3. Descripción de las variables:	11
2.4. Operacionalización de variables	12
2.5. Muestreo y recolección de la muestra:	12
2.6. Instrumentos de recolección:	13

2.7. Sesgos:	14
2.8. Métodos estadísticos	14
3. RESULTADOS	16
3.1. Asociación del tipo de empleo con variables exposición y resultado	16
3.1.1. Cálculo de la prevalencia de estrés laboral.....	20
3.1.2. Cálculo del valor de Z.....	20
3.1.3. Cálculo de la variación de prevalencia	20
3.2. Asociación de la variable resultado con las variables exposición.....	21
3.3. Regresión logística entre la variable resultado y las variables exposición	25
4. DISCUSIÓN	28
5. CONCLUSIONES	31
6. RECOMENDACIONES.....	32
7. REFERENCIAS	33
8. ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos descriptivos de factores sociodemográficos y condiciones laborales en trabajadores de una entidad financiera del sur de Ecuador clasificados en personal administrativo y operativo (n=131).	17
Tabla 2 Prevalencia de estrés laboral en trabajadores administrativos y operativos de una entidad financiera del sur del Ecuador según datos sociodemográficos y condiciones laborales (n=131).	22
Tabla 3 Regresión logística para determinar OR crudo y ajustado entre variables de riesgo de estrés laboral de una empresa financiera del sur del Ecuador (n=131).	26

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS	41
Anexo 2. Operacionalización de las variables	43

1. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés se define como "la respuesta normal del cuerpo ante situaciones estresantes". Como resultado, el estrés laboral es un factor de riesgo que puede cambiar el estado mental de una persona. Ante situaciones de mayor demanda de recursos humanos y laborales, pérdida de control y afectación a la salud de los empleados, aparecen situaciones y reacciones de carácter emocional interno, psíquico, físico y conductual (Rodríguez et al., 2022).

Se sabe que en las actividades normales en el lugar de trabajo existe un estrés normal que ayuda a responder bien, pero si este estrés llega al límite, se vuelve insalubre para el trabajador y comienza a decaer en sus acciones en el trabajo lo afectará física y mentalmente, además producirá cambios mentales adversos (Mamani et al., 2021).

El estudio del estrés en el trabajo y factores psicosociales comienza en el año 1966 cuando, cuando, en Estados Unidos, se presenta ante el ministro de sanidad el informe especial titulado "Protecting the health of Eighty Million Workers – A National Goal for Health". En ese informe se hace énfasis en que el estrés psicológico en el lugar de trabajo era cada vez más frecuente, lo cual representaba la aparición de nuevas amenazas a la salud mental de los trabajadores, así como también el desarrollo de trastornos somáticos, como por ejemplo enfermedades cardíacas. Entre los principales factores que se identificaron están el avance tecnológico y la intensificación de exigencias psicológicas en el trabajo. Tres décadas más tarde de la presentación del informe, se confirmó la importancia su importancia. En Norteamérica y Europa, los datos fueron reveladores, pues señalaban al estrés laboral como la principal causa de incapacidad laboral. Adicionalmente, un estudio realizado por el National Council on Compensation Insurance, en el año 1985, reveló que el 11% del total de indemnizaciones por enfermedad profesional correspondía a la incapacidad psicológica causada por el "estrés mental progresivo" en el trabajo.

De cara al futuro, el estrés en el trabajo todavía se encuentra en estudio, por lo que sus potenciales riesgos aún son desconocidos (Sauter, s.f.).

1.1. Identificación del objeto de estudio

En la actualidad el estrés es uno de los responsables de gran número de enfermedades, tanto físicas como mentales, entre las que se puede mencionar: fatiga, dolor de espalda, inmunodepresión, dermatitis, trastornos del sueño, fatiga visual, depresión, ansiedad, problemas gástricos, falta de concentración, etc. En el estrés laboral está estrechamente relacionado con el desempeño de una profesión. El trabajo en entidades financieras es considerado como una fuente estresante por la monotonía, exposición a la violencia y la alta velocidad en el desarrollo de las actividades propias del trabajo. Dicho lo anterior, el contenido o el horario de trabajo, las características propias del lugar de trabajo o las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional constituyen factores de riesgo psicosocial que pueden influir negativamente en la salud mental en el trabajo. La mitigación y prevención de los trastornos psicosociales, como es el caso del estrés laboral, es de gran importancia ya que las personas con trastornos mentales son más propensas a ser excluidas del empleo y de recibir un trato desigual cuando están empleadas (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo - INSST, s.f.; Mamani et al., 2021a; Organización Mundial de la Salud - OMS, 2022).

1.2. Planteamiento del problema

La OMS define al estrés laboral como “ la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad de afrontar la situación” (Leka et al., 2004; Lema-Molina & Reinoso-Avecillas, 2023). Por otro lado, el INSST establece que el estrés laboral es producto de la exposición a riesgos psicosociales.

A nivel mundial el estrés laboral es un problema de salud ocupacional que está en aumento, agravándose aún más desde el inicio de la pandemia de COVID-19. Esto ha provocado que, en trabajadores alrededor del mundo, aumente el nivel de estrés y sentimiento de desvinculación, relacionado también con el aumento de las jornadas laborales y las malas condiciones en los lugares de trabajo (McCord, 2022). Por otro lado, la mala salud de los trabajadores representa un costo de aproximadamente el 4% del PIB global, y se espera que en los años venideros dicha cifra sea mayor (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Paraguay - MTESS, 2024). Además, la OMS y la OIT resaltan la importancia de abordar la salud mental de los trabajadores. Se estima que anualmente se pierden doce mil millones de días de trabajo representando un costo a la economía mundial de cerca de un billón de dólares (Organización Internacional del Trabajo - OIT, 2022).

En la Unión Europea el estrés laboral o estrés relacionado con el trabajo es uno de los problemas de salud más comunes, afectando al 28% de los trabajadores y situándose en el segundo lugar solo después del dolor de espalda (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo - EU-OSHA, 2002). Adicionalmente, en Europa se estima que 40 millones de personas sufren de estrés relacionado con el trabajo y que entre el 50% y 60% de días de trabajo perdidos están asociados al mismo (Cox et al., 2005).

Las estadísticas reportadas en Estados Unidos son preocupantes, a tal punto que se estima que 120.000 muertes de trabajadores estadounidenses está relacionada con el estrés laboral. Además, el 61% de trabajadores encuestados considera que el estrés ha provocado efectos adversos en su salud. Por otra parte, el Instituto Estadounidense del Estrés reporta que anualmente el costo provocado por el estrés es de 300.000 millones de dólares (Barría, 2019).

La OIT estima que el 60% de las jornadas laborales se pierden debido al estrés, hallazgo confirmado por estudios realizados en países en desarrollo como Japón y Taiwán. En América Latina, este problema ha sido analizado en regiones como

Chile. Las investigaciones muestran que los empleados que experimentan estrés laboral tienen más probabilidades de experimentar síntomas psicológicos como la depresión. En Perú y Colombia una de las consecuencias es el burnout, consecuencia del estrés laboral (Rodríguez et al., 2022). Estudios muestran que en América Latina el estrés laboral diariamente afecta a cuatro de cada diez latinoamericanos. Esto constituye una cifra alarmante ya que el promedio de empleados estresados en América Latina es del 48% por encima de la media global del 47% (Castellanos, 2023). Por ejemplo, en Chile estudios realizados han evidenciado que los trabajadores expuestos a factores estresantes en el trabajo tienen mayor probabilidad de ser diagnosticados con estrés relacionado al trabajo. Por otra parte, investigaciones en Perú y Colombia han determinado que el Síndrome de Burnout es la enfermedad ocupacional más frecuente ocasionada por los altos niveles de estrés laboral (Rodríguez et al., 2022).

En Ecuador la realidad no difiere mucho a la realidad global. En un estudio para evaluar el nivel de estrés laboral realizado a seis países de América Latina que incluye a Venezuela, Ecuador, Panamá, Honduras, Perú y Colombia se determinó que Venezuela es el país con mayor nivel de estrés ocupacional (63%), Ecuador se situó en el país con el segundo mayor nivel de estrés (54%) seguido de Panamá, Honduras y Perú con niveles de estrés de 49%, 34% y 29% respectivamente. Colombia fue el país con menor nivel de estrés laboral (26%). Esto es un indicador clave que evidencia la necesidad de tomar medidas preventivas para lograr reducir y prevenir el nivel de estrés laboral (Mejía et al., 2019).

Otro estudio realizado en 2019 por la Asociación Española de Especialista en Medicina del trabajo clasificó a Ecuador como el segundo país con mayores índices de estrés laboral de América Latina. Entre los principales factores que se identificó están la excesiva carga laboral, inseguridad en la plaza de empleo, horarios extendidos y la necesidad de obtener ingresos extras lo cual afecta en la estabilidad emocional de los trabajadores (Mejía et al., 2019).

La importancia de la realización de esta investigación se ve reflejada en efectos adversos que el estrés laboral puede ocasionar en la salud de los trabajadores y en los costes económicos que representa a las organizaciones y a los individuos.

1.3. Pregunta de investigación

¿Existe diferencia en la prevalencia de estrés laboral asociado a la carga horaria entre personal administrativo y operativo en una empresa financiera del sur del Ecuador de mayo a junio del 2024?

1.4. Hipótesis

H0: No existe diferencia en la prevalencia de estrés laboral asociado a la carga horaria entre el personal administrativo y operativo en una empresa financiera.

H1: Existe diferencia en la prevalencia de estrés laboral asociado a la carga horaria entre el personal administrativo y operativo de una empresa financiera.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la diferencia en la prevalencia de estrés laboral asociado a la carga horaria entre personal administrativo y operativo en una empresa financiera del sur de Ecuador de mayo a junio de 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar las frecuencias absoluta y relativa de la presencia de estrés laboral en personal administrativo y operativo en una empresa financiera del sur de Ecuador.
- Identificar la asociación existente entre la carga horaria y la prevalencia de estrés laboral en los trabajadores de la empresa financiera
- Establecer medidas preventivas para estrés laboral en los trabajadores de la entidad financiera.

1.6. Revisión de literatura

El estrés es la respuesta del cuerpo a la tentativa de mantener el equilibrio y lidiar con las necesidades diarias. Además, el estrés tiene un impacto físico y psicológico debido a las interacciones de la persona con su entorno (Ezenwaji et al., 2019). Asimismo, el estrés se refiere al agotamiento que experimenta el cuerpo en respuesta a circunstancias peligrosas (Almojali et al., 2017).

Actualmente, se han implementado controles más estrictos en la productividad individual y colectiva, y por disminuir lo más posible la mano de obra, ha provocado trastornos somáticos y cognitivos en los trabajadores (Adjobimey et al., 2022).

Según Hans Selye, hay dos tipos de estrés laboral: el primero es un estrés positivo generado por el cuerpo para manejar situaciones que requieren una gran cantidad de atención. En contraste, el estrés negativo o distrés se define como la respuesta inadecuada del cuerpo a circunstancias prolongadas y repetitivas en el tiempo (Mamani et al., 2021a).

El "estrés laboral es la respuesta del trabajador cuando se enfrenta a exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus recursos, necesidades, capacidades y conocimientos, y superan su capacidad de gestión" (Desouky & Allam, 2017; Lv et al., 2023). Además, según la red de Colaboradores en Salud Ocupacional de la OMS, el estrés ocupacional es el estrés que se origina o se agrava en el trabajo. Es uno de los problemas de salud más comunes a nivel mundial y se considera una epidemia entre los trabajadores. Por esta razón, se realizan estudios continuos para determinar su gravedad (Islam et al., 2019; Soteriades et al., 2022). Así mismo, el estrés laboral comprende las condiciones mentales y físicas que afectan negativamente la productividad, eficacia, salud psicofísica, capacidad de trabajo, satisfacción y calidad del desempeño individual de los trabajadores en su puesto de trabajo (Ezenwaji et al., 2019; Jiang et al., 2021).

El estrés es una reacción adversa de las personas ante esas exigencias y presiones excesivas debido a que no cuentan con recursos suficientes para soportar dichas exigencias y presiones. Además, se menciona que cuando los recursos de una persona son insuficientes para hacer frente a las demandas y presiones de una situación, experimenta una condición psicológica y física llamada estrés. El estrés relacionado con el trabajo puede describirse como el estrés que afecta a las personas en el trabajo y/o en la profesión elegida porque están sometidas a presiones y exigencias laborales excesivas y no tienen recursos suficientes para hacerles frente. Se relaciona a un alto número de ausencia laboral por enfermedad, baja moral, mayor rotación y acrecentamiento de errores ocupacionales (Omeje et al., 2021).

El estrés laboral consiste en condiciones físicas y mentales que debilitan la productividad, la eficiencia, la salud psicofísica, la capacidad de trabajo, la satisfacción y la calidad del trabajo de los empleados. Por tanto, el estrés laboral es una teoría interactiva que implica el conflicto entre las demandas ambientales y las capacidades personales (Ezenwaji et al., 2019).

En general, el estrés laboral afecta negativamente la calidad de vida y el bienestar mental y físico de los trabajadores. Además, causa enfermedades mentales como la depresión y la ansiedad, las cuales reducen la capacidad de los empleados para desempeñarse en el trabajo, lo que significa que pierden el rendimiento en el trabajo, y afrontar la vida diaria (Adjobimey et al., 2022; Desouky & Allam, 2017; Nakamura et al., 2022). Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud ha informado que las enfermedades relacionadas con el estrés son la principal causa de fallecimiento anticipado en naciones europeas, y que también generan un gran costo para los trabajadores, empresarios y la sociedad en su conjunto (Soteriades et al., 2022). Al mismo tiempo, el estrés relacionado con el trabajo representa un grave problema entre los trabajadores japoneses, donde más del 60% de los trabajadores han indicado haber sufrido

de estrés laboral. Asimismo la cantidad de trabajadores con trastornos mentales se han multiplicado a una velocidad preocupante (Islam et al., 2019).

El agotamiento es una respuesta al estrés a largo plazo caracterizada por agotamiento emocional, agotamiento e insatisfacción entre los empleados en una variedad de lugares de trabajo. Los estudios han demostrado que las personas que experimentan estrés experimentan niveles más altos de agotamiento que aquellas que no experimentan (Ezenwaji et al., 2019).

Los trabajadores de diversas actividades económicas e industrias se ven afectados por el estrés relacionado con el trabajo, afectando principalmente a los trabajadores que interactúan con personas y clientes, como maestros, médicos, policías, bomberos, enfermeras, etc. (Desouky & Allam, 2017; Ezenwaji et al., 2019). Además, el estrés en el trabajo también depende de características sociodemográficas como el género y la educación (Lv et al., 2023).

1.6.1. Causas del estrés laboral

El estrés relacionado con el trabajo puede tener varias causales, entre las principales están: malas relaciones laborales, altas exigencias de rendimiento, precariedad de las condiciones físicas del lugar de trabajo, precariedad en las remuneraciones, inseguridad laboral, limitadas oportunidades de desarrollo profesional, largas jornadas laborales, excesiva carga de tareas, ambigüedad en el rol laboral, y mala planificación en las actividades y horarios (Acuña, 2023).

1.6.2. Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias del estrés laboral a nivel persona puede ocasionar enfermedades y patologías, problemas motores y cognitivos, trastornos variados y trastornos psicológicos. Por otro lado las consecuencias dentro de la organización puede ocasionar disminución de la productividad, absentismo, alta rotación de empleados y disminución de la calidad (Del Hoyo Delgado, 2018). Por otro lado, enfermedades crónicas como la diabetes y problemas

cardiovasculares están relacionadas con condiciones de trabajo estresantes (Barría, 2019).

1.6.3. Medidas preventivas del estrés laboral

Las medidas preventivas del estrés laboral pueden ser abordadas de manera individual y por intervención en la organización o empresa. Se recomienda plantear las medidas preventivas dentro de la organización antes que individualmente. Las principales medidas que se pueden abordar son: diseñar o rediseñar adecuadamente los puestos de trabajo, rediseñar los sistemas de trabajo, planeación de la jornada laboral y tiempos de trabajo, promover el liderazgo entre los trabajadores, definir con claridad las tareas de los trabajadores y diseñar o rediseñar canales de comunicación (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo - INSST, s.f.).

1.6.4. Fases del estrés

El Dr. Hans Selye identificó 3 posibles fases en el modo en que se produce el estrés, siendo la primera fase la de reacción de alarma en la cual se producen alteraciones fisiológicas. La segunda fase es la de estado de resistencia que es cuando las alteraciones fisiológicas llegan a un equilibrio dinámico y homeostasis. Finalmente, la tercera fase es la de estado de agotamiento que es cuando la capacidad de defensa del organismo se ve deteriorada por las situaciones de estrés prolongado, produciéndose además pérdida importante de las capacidades fisiológicas (Capdevila & Segundo, 2005; Rodríguez Carvajal & Rivas Herмосilla, 2011).

1.6.5. El estrés y el rendimiento laborales

Además de tocar el tema del estrés laboral es importante mencionar sobre lo que es el rendimiento laboral en donde este implica actividades que afectan la productividad y competitividad de los empleados en el lugar de trabajo, las organizaciones deben gestionar procesos de selección y realizar un seguimiento de los resultados a través de procesos de mejora continua (Mamani et al., 2021).

El rendimiento laboral viene a ser prácticas laborales es decir que se trata de un conjunto de actividades relacionadas con el trabajo. Debido a que los empleados felices son empleados productivos y motivados, el desempeño puede hacer o deshacer una empresa en cualquier lugar. Depende de la participación, la motivación, la responsabilidad, la actitud, el liderazgo y el orden. Esta simple actitud puede cambiar todo el trabajo del empleado y contribuir a la empresa o a la dirección.

El performance laboral es la forma en que un individuo avanza en un entorno empresarial, ayudando a alcanzar los objetivos organizacionales y satisfaciendo la calidad de los productos o servicios proporcionados a los clientes (Mamani et al., 2021). Indiscutiblemente, la productividad juega un papel muy importante el análisis del nivel de estrés de cada trabajador dentro de la empresa ya que por querer cumplir metas o satisfacer a sus empleadores, este nivel se verá afectado y aún más cuando del lado de la empresa no se busca combatir el estrés laboral es por esto que se puede decir que el rendimiento laboral y el estrés van de la mano, pero se puede disminuir el mismo con ciertas medidas que puede tomar el empleador como incrementar pausas activas, rotación de puestos entre otras (Jaspe, 2018).

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño del estudio

El estudio que se desarrolló es analítico, observacional, de corte transversal que describe las condiciones psicosociales y factores sociodemográficos del personal de la entidad financiera en el sur de Ecuador en los meses de mayo a junio del 2024.

2.2. Población

La población que se utilizó para este estudio son el personal administrativo y operativo que formen parte de la nómina de la entidad financiera en el sur de Ecuador en los meses de mayo a junio del 2024.

Se tomaron en cuenta los siguientes criterios de elegibilidad:

- Criterios de inclusión: personal que pertenezca a la nómina de la empresa, que se encuentre trabajando más de 6 meses, ser participante voluntario del estudio y confirmar su consentimiento informado.
- Criterios de exclusión: personal que no conste en la nómina de la empresa, tiempo de trabajo menor a 6 meses, no confirmar su consentimiento informado.

2.3. Descripción de las variables:

- La variable de exposición es la ocupación u oficio del personal, que posteriormente se clasificó en operativo y administrativo. Simultáneamente se obtuvieron las variables sociodemográficas (edad, sexo, nivel educacional, estado de salud).
- La variable efecto o resultado se obtuvo utilizando como herramienta de diagnóstico el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.

2.4. Operacionalización de variables

Para realizar la operacionalización de variables del presente estudio se parte del concepto de variable que es “todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar” (Reguant & Martínez-Olmo, 2014).

El primer grupo de variables que se evaluó corresponde a los factores sociodemográficos y salud (sexo, edad, estado civil, nivel educativo, estado de salud). Los factores sociodemográficos son “el conjunto de factores personales como sociales, económicos y ambientales que determinan el estado de salud de los individuos o de la población” (Martinez et al., 2018).

El segundo grupo de variables que se evaluó corresponde a condiciones laborales como la Ocupación u Oficio (Administrativa u Operativa), tiempo de antigüedad en la empresa (Meses o Años), horas de trabajo reales a la semana (horas) y número de trabajos remunerados. Las condiciones laborales o de trabajo son “cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador” (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo - INSST, 2024).

El tercer grupo de variables corresponde al estrés laboral, para lo cual se usó el cuestionario “Escala de Estrés Laboral OIT-OMS”, la cual consta de 25 ítems, se detalla en el Anexo 1. El estrés laboral se define como “las reacciones nocivas físicas y emocionales que se presentan cuando las demandas del trabajo no son equiparables con las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (Patlán Pérez, 2019; Rodríguez Carvajal & Rivas Hermosilla, 2011). Se detalla en el Anexo 2.

2.5. Muestreo y recolección de la muestra:

La población objeto de estudio fue un total de N=240 trabajadores que constan en la nómina de la empresa financiera. El tamaño de la muestra se calculó aplicando la fórmula para cálculo de muestra de poblaciones finitas, obteniendo

como resultado un tamaño de muestra $n=148$. Aunque 240 trabajadores pertenecientes a la empresa financiera fueron invitados a llenar la encuesta, 158 la completaron. De las 158 encuestas recolectadas se eliminaron 27 ya que no cumplieron con los criterios de inclusión. De tal manera que, aunque el tamaño de la muestra que se calculó inicialmente fue 148, para este estudio se emplearon 131 encuestas válidas.

A continuación, la fórmula utilizada:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra buscado

N = Total de la población

Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = $(1-p)$ = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Aplicación de la fórmula para el cálculo de la muestra

$$n = \frac{240 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(240 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 147.95$$

$$n = \mathbf{148}$$

El tamaño de la muestra corresponde a un total de 148 trabajadores.

2.6. Instrumentos de recolección:

Se utilizó la encuesta "Condiciones de trabajo y salud en Latinoamérica" y el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS (Ivancevich & Matteson, 1989). Se identificaron las preguntas para filtrar los participantes que no cumplan con los criterios de inclusión.

Las encuestas se realizaron vía Online utilizando la herramienta de Google Forms.

2.7. Sesgos:

Se identificaron dos posibles sesgos, el primero es el sesgo de selección: dentro de este tipo de sesgo está el subtipo sesgo de no respuesta, para evitar este sesgo todas las preguntas del cuestionario se configuraron como obligatorias. Además, el segundo sesgo que se identificó es el sesgo de información: para evitar este sesgo se usó cuestionarios validados como son la encuesta “Condiciones de trabajo y salud en Latinoamérica” y el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.

2.8. Métodos estadísticos

El análisis estadístico se realizó utilizando el software Epi Info 7.2.6 desarrollado por el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC) en EE. UU. Para las variables cualitativas se calculó la frecuencia absoluta y frecuencia relativa. Por otro lado, para las variables cuantitativas se calculó las medidas de tendencia central (media), y de dispersión (desviación estándar). Asimismo, las pruebas de independencia que se aplicaron son prueba de Chi-Cuadrado χ^2 y prueba exacta de Fisher para variables cualitativas y la prueba de “t” de Student para variables cuantitativas. Los grupos de comparación que se establecieron fueron por la Ocupación / Oficio y la prevalencia de estrés laboral. El valor de $p < 0.05$ se usó para determinar una asociación estadísticamente significativa. Para el cálculo de la prevalencia de estrés laboral en los trabajadores de la entidad financiera se utilizó la fórmula tasa de prevalencia:

$$P = \frac{\text{Número de personas con la enfermedad o la característica dada en un momento determinado}}{\text{Número de personas en la población expuesta al riesgo en el momento determinado}} (\times 10^n)$$

Para determinar que existe diferencia en la prevalencia de estrés laboral entre personal administrativo y operativo de la empresa financiera se utilizó la fórmula para calcular el valor de Z.

$$Z = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{p * q * \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

Donde:

P_1 = Prevalencia del grupo A

P_2 = Prevalencia del grupo B

n_1 = Total, de individuos del grupo A

n_2 = Total, de individuos del grupo B

p = prevalencia del total de la muestra

$q = 1 - p$

Teniendo en cuenta que se busca determinar que existe diferencia en la prevalencia de estrés laboral en personal administrativo y operativo de la empresa financiera se toma como referencia lo siguiente:

$H_0: P_1 = P_2$

$H_1: P_1 \neq P_2$

Valor crítico:

$\alpha/2 = 0,025 \leftarrow \pm Z_\alpha = Z_{0,025} = \pm 1,96$

$Z > 1,96 \rightarrow H_1$

En caso de que el valor de Z calculado sea mayor a 1,96 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo o alternativa.

Luego se determinó la variación de prevalencias con la siguiente fórmula:

$\Delta P = P_1 - P_2$

Donde:

P_1 = Prevalencia del grupo A

P_2 = Prevalencia del grupo B

3. RESULTADOS

3.1. Asociación del tipo de empleo con variables exposición y resultado

Doscientos cuarenta trabajadores pertenecientes a una empresa financiera del sur del Ecuador fueron invitados a participar del estudio. Del total de participantes invitados, 158 completaron la encuesta, 27 encuestas fueron excluidas ya que no cumplieron con los criterios de inclusión como el consentimiento informado (3) y el tiempo mínimo de trabajo (mayor a 6 meses). Como resultado se trabajó con una muestra de 131 participantes, los cuales cumplieron satisfactoriamente con los criterios de inclusión.

En la Tabla 1, en primer lugar, se determinó el valor de $p=0,0053$ calculado con la prueba t-Student, lo cual indica que, si hay diferencia significativa entre el tiempo de trabajo en meses según el tipo de oficio, interpretando así que el personal administrativo tiene una media mayor de 38,65 meses trabajando en la empresa en comparación con el personal operativo con una media de 25,07 meses. En segundo lugar, el valor de $p=0,02$ calculado con la prueba de Fisher indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre la ocupación / oficio y el nivel de estrés, interpretando así que el porcentaje de trabajadores operativos que presentan bajo nivel de estrés (83,10%) es mayor al número de trabajadores administrativos que presentan el mismo nivel de estrés (66,67%). Finalmente, el valor de $p=0,03$ calculado con la prueba de Chi-Cuadrado indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre la ocupación / oficio y la prevalencia de estrés, interpretando así que el personal administrativo es el que tiene mayor presencia de estrés (33,33%) en comparación con el personal operativo (16,90%).

Tabla 1

Datos descriptivos de factores sociodemográficos y condiciones laborales en trabajadores de una entidad financiera del sur de Ecuador clasificados en personal administrativo y operativo (n=131).

Variable	Categoría	Total n=131 (%)	Ocupación/ Oficio		Valor de p
			Administrativo n=60 (45,80%)	Operativo n=71 (54,20%)	
Sexo	Hombre	59 (45,04)	28 (46,67)	31 (43,66)	0,73 ‡
	Mujer	72 (54,96)	32 (53,33)	40 (56,34)	
Edad (años)	Md ± SD	32,45 ± 6,88	33,60 ± 7,09 §	31,48 ± 6,59 §	0,08 *
Rango Edad	19-30	53 (40,46)	20 (33,33)	33 (46,48)	0,22 £
	30-41	66 (50,38)	35 (58,33)	31 (43,66)	
	41-52	11(8,40)	4 (6,67)	7 (9,86)	
	52-63	1 (0,76)	1 (1,67)	0 (0,00)	
Estado civil	Soltero/a	58 (44,27)	25 (41,67)	33 (46,48)	0,22 £
	Casado/a	52 (39,69)	25 (41,67)	27 (38,03)	
	Divorciado/a	12 (9,16)	8 (13,33)	4 (5,63)	
	Unión libre	9 (6,87)	2 (3,33)	7 (9,86)	
	Viudo/a	0		0	
Nivel Educativo	Ninguno / sin educación	0	0	0	0,20 ‡
	Educación Básica / Primaria completa	0	0	0	
	Educación Secundaria / Media completa	26 (19,85)	9 (15,00)	17 (23,94)	
	Educación Superior (No universitaria /Universitaria /Universitaria de Postgrado)	105 (80,15)	51 (85,00)	54 (76,06)	
Estado Salud	Excelente	33 (25,19)	17 (28,33)	16 (22,54)	0,70 £
	Muy buena	54 (41,22)	22 (36,67)	32 (45,07)	

	Buena	39 (29,77)	18 (30,00)	21 (29,58)	
	Regular	5 (3,82)	3 (5,00)	2 (2,82)	
	Mala	0 (0)	0(0)	0 (0)	
Tiempo de trabajo en meses	Md ± SD	31.29 ± 27,14 §	38,65 ± 31,10 §	25,07 ± 21,61 §	0,0053 *
Rango tiempo de trabajo (meses)	6-64	118 (90,08)	51 (85,00)	67 (94,37)	
	64-122	11 (8,40)	7 (11,67)	4 (5,63)	0,13 £
	122-180	2 (1,53)	2 (3,33)	0 (0,00)	
Horas de trabajo reales a la semana	Md ± SD	47.37 ± 7,34 §	46,78 ± 7,25 §	47,88 ± 7,42 §	0,39 *
Rango Horas de trabajo reales a la semana	<=40	30 (22,90)	17 (28,33)	13 (18,31)	
	>40	101 (77,10)	43 (71,67)	58 (81,69)	0,17 †
Numero de trabajo remunerados (diferentes)	Md ± SD	1.03 ± 0.17 §	1,02 ± 0,13 §	1,04 ± 0,20 §	0,38 *
Rango Numero de trabajos remunerados (Diferentes)	=1	127 (96,95)	59 (98,33)	68 (95,77)	
	>1	4 (3,05)	1 (1,67)	3 (4,23)	0,39 †
Nivel de Estrés	Bajo nivel de estrés	99 (75,57)	40 (66,67)	59 (83,10)	
	Nivel intermedio de estrés	20 (15,27)	15 (25,00)	5 (7,04)	0,02 £
	Estrés	12 (9,16)	5 (8,33)	7 (9,86)	
	Alto nivel de estrés	0	0	0	
Prevalencia de Estrés	No	99 (75,57)	40 (66,67)	59 (83,10)	
	Si	32 (24,43)	20 (33,33)	12 (16,90)	0,03 †
Clima Organizacional	Excelente	93 (70,99)	38 (63,33)	55 (77,46)	
	Buena	26 (19,85)	14 (23,33)	12 (16,90)	0,16 £
	Regular	12 (9,16)	8 (13,33)	4 (5,63)	

	Mala	0	0	0	
Estructura Organizacional	Excelente	80 (61,07)	34 (56,67)	46 (64,79)	0,57 £
	Buena	28 (21,37)	16 (26,67)	12 (16,90)	
	Regular	17 (12,98)	7 (11,67)	10 (14,08)	
	Mala	6 (4,58)	3 (5,00)	3 (4,23)	
Territorio Organizacional	Excelente	106 (80,92)	48 (80,00)	58 (81,69)	0,13 £
	Buena	19 (14,50)	7 (11,67)	12 (16,90)	
	Regular	6 (4,58)	5 (8,33)	1 (1,41)	
	Mala	0	0	0	
Tecnología	Excelente	109 (83,21)	46 (76,67)	63 (88,73)	0,13 £
	Buena	14 (10,69)	8 (13,33)	6 (8,45)	
	Regular	8 (6,11)	6 (10,00)	2 (2,82)	
	Mala	0	0	0	
Influencia del Líder	Excelente	90 (68,70)	39 (65,00)	51 (71,83)	0,53 £
	Buena	22 (16,79)	10 (16,67)	12 (16,90)	
	Regular	14 (10,69)	9 (15,00)	5 (7,04)	
	Mala	5 (3,82)	2 (3,33)	3 (4,23)	
Falta de Cohesión	Excelente	96 (73,28)	40 (66,67)	56 (78,87)	0,27 £
	Buena	22 (16,79)	12 (20,00)	10 (14,08)	
	Regular	10 (7,63)	7 (11,67)	3 (4,23)	
	Mala	3 (2,29)	1 (1,67)	2 (2,82)	
Respaldo del Grupo	Excelente	88 (67,94)	36 (60,00)	53 (74,65)	0,29 £
	Buena	19 (14,50)	12 (20,00)	7 (9,86)	
	Regular	19 (14,50)	10 (16,67)	9 (12,68)	
	Mala	4 (3,05)	2 (3,33)	2 (2,82)	

§ Md ± SD: Media ± Desviación estándar

‡ Valor de p: prueba Chi-Cuadrado

£ Valor de p: prueba de Fisher

* Valor de p: prueba t- Student

3.1.1. Cálculo de la prevalencia de estrés laboral

$$P = \frac{32}{131} \times 100$$

$$P = 24,43\%$$

Como resultado de aplicar la fórmula tasa de prevalencia se obtuvo como resultado que el 24,43 % del total de los trabajadores presenta estrés laboral.

3.1.2. Cálculo del valor de Z

Por otro lado, para determinar que existe una diferencia en la prevalencia de estrés laboral asociado a la carga horaria entre el personal administrativo y operativo de la empresa financiera se aplicó la fórmula para el cálculo de Z.

$$Z = \frac{0,3333 - 0,1690}{\sqrt{0,2443 * 0,7557 * \left(\frac{1}{60} + \frac{1}{71}\right)}}$$

$$Z = 2,18$$

Luego de aplicar la fórmula se obtuvo un valor de $Z=2,18$. Teniendo en cuenta que el valor de Z calculado es mayor a 1,96, se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alternativa (H_1).

3.1.3. Cálculo de la variación de prevalencia

Posteriormente se aplicó la fórmula para el cálculo de variación de prevalencias. ΔP .

$$\Delta P = 0,3333 - 0,1690$$

$$\Delta P = 0,1643 \times 100$$

$$\Delta P = 16,43\%$$

De manera que, como resultado del análisis estadístico se determinó que la diferencia observada es significativa, lo que señala que los empleados administrativos experimentan un 16,43% más de prevalencia en estrés laboral en comparación con los trabajadores operativos.

3.2. Asociación de la variable resultado con las variables exposición

A partir de los resultados obtenidos en la Tabla 2, se determinó que, para el caso de las horas de trabajo reales a la semana, los trabajadores cuya carga horaria es igual o mayor a la media de 49.53 horas, con una desviación estándar de $\pm 6,74$ por semana presenta estrés laboral, siendo el valor de $p=0,047$ calculado con la prueba t-Student, lo cual señala que si hay diferencia significativa entre la carga horaria y la presencia de estrés laboral. Respecto al número de trabajos remunerados (diferentes), se calculó que aquellos trabajadores que tengan una media de 1,00 \pm una desviación estándar de $<0,001$ presentan estrés laboral, con un valor de $p=0.045$ calculado con la prueba t-Student. Finalmente se determinó que existe una asociación estadísticamente significativa entre las siete dimensiones evaluadas en el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS y la presencia de estrés laboral, donde se obtuvo un valor de $p=<0,0001$ calculado con la prueba de Fisher para cada una de las siete dimensiones.

Tabla 2

Prevalencia de estrés laboral en trabajadores administrativos y operativos de una entidad financiera del sur del Ecuador según datos sociodemográficos y condiciones laborales (n=131).

Variable	Categoría	Ausencia de estrés n (%)	Presencia de estrés n (%)	Valor de p
Sexo	Hombre	46 (77,97)	13 (22,03)	0,56 ‡
	Mujer	53 (73,61)	19 (26,39)	
Edad (años)	Md ± SD	31,97 ± 6,40 §	33,94 ± 8,10 §	0,22 *
Rango Edad (años)	19-30	43 (81,13)	10 (18,87)	0,18 £
	30-41	47 (71,21)	19 (28,79)	
	41-52	9 (81,82)	2 (18,18)	
	52-63	0 (0)	1 (100,00)	
Estado civil	Soltero/a	45 (77,59)	13 (22,41)	0,78 £
	Casado/a	40 (76,92)	12 (23,08)	
	Divorciado/a	8 (66,67)	4 (33,33)	
	Unión libre	3 (66,67)	3 (33,33)	
	Viudo/a	0 (0)	0 (0)	
Nivel Educativo	Ninguno / sin educación	0	0	0,09 ‡
	Educación Básica / Primaria completa	0	0	
	Educación Secundaria / Media completa	23 (88,46)	3 (11,54)	
	Educación Superior (No universitaria /Universitaria /Universitaria de Postgrado)	76 (72,38)	29 (27,62)	
Estado Salud	Excelente	23 (69,70)	10 (30,30)	0,16 £
	Muy buena	44 (81,48)	10 (18,52)	
	Buena	30 (76,92)	9 (23,08)	
	Regular	2 (40,00)	3 (60,00%)	

	Mala	0 (0)	0 (0)	
Ocupación / Oficio	Administrativo	40 (66,67)	20 (33,33)	0,029 ‡
	Operativo	59 (83,10)	12 (16,90)	
Tiempo de trabajo en meses	Md ± SD	31,25 ± 29,37 §	31,41 ± 18,99 §	0,97 *
Rango tiempo de trabajo (meses)	6-64	89 (75,42)	29 (24,58)	
	64-122	8 (72,73)	3 (27,27)	0,71 £
	122-180	2 (100)	0 (0,00)	
Horas de trabajo reales a la semana	Md ± SD	46,68 ± 7,42 §	49,53 ± 6,74 §	0,047 *
Rango Horas de trabajo reales a la semana	<=40	25 (83,33)	5 (16,67)	
	>40	74 (73,27)	27 (26,73)	0,26 ‡
Numero de trabajo remunerados (diferentes)	Md ± SD	1,04 ± 0,19 §	1 ± <0,001 §	0,045 *
Rango Numero de trabajos remunerados (diferentes)	=1	95 (74,80)	32 (25,20)	
	>1	4 (100,00)	0 (0)	0,25 ‡
Clima Organizacional	Excelente	87 (93,55)	6 (6,45)	
	Buena	12 (46,15)	14 (53,85)	<0,0001 £
	Regular	0 (0,00)	12 (100,00)	
	Mala	0	0	
Estructura Organizacional	Excelente	77 (96,25)	3 (3,75)	
	Buena	20 (71,43)	8 (28,57)	<0,0001 £
	Regular	2 (11,76)	15 (88,24)	
	Mala	0 (0)	6 (100,00)	
Territorio Organizacional	Excelente	94 (88,68)	12 (11,32)	
	Buena	5 (26,32)	14 (73,68)	<0,0001 £
	Regular	0 (0)	6 (100,00)	
	Mala	0 (0)	0 (0)	
Tecnología	Excelente	98 (89,91)	11 (10,09)	<0,0001 £

	Buena	1 (7,14)	13 (92,86)	
	Regular	0 (0)	8 (100,00)	
	Mala	0 (0)	0 (0)	
Influencia del Líder	Excelente	87 (96,67)	3 (3,33)	
	Buena	12 (54,55)	10 (45,45)	<0,0001 £
	Regular	0 (0)	14 (100,00)	
	Mala	0 (0)	5 (100,00)	
Falta de Cohesión	Excelente	91 (94,79)	5 (5,21)	
	Buena	8 (36,36)	14 (63,64)	<0,0001 £
	Regular	0 (0)	10 (100,00)	
	Mala	0 (0)	3 (100,00)	
Respaldo del Grupo	Excelente	84 (94,38)	5 (5,62)	
	Buena	11 (57,89)	8 (42,11)	<0,0001 £
	Regular	4 (21,05)	15 (78,95)	
	Mala	0 (0)	4 (100,00)	

§Md ± SD: Media ± Desviación estándar

‡ Valor de p: prueba Chi-Cuadrado x^2

£ Valor de p: prueba de Fisher

* Valor de p: prueba t- Student

3.3. Regresión logística entre la variable resultado y las variables exposición

En la Tabla 3 se muestran los resultados obtenidos luego de realizar la regresión logística entre las variables exposición y la variable resultado o efecto (estrés laboral). En el análisis de la regresión logística bivariado se encontró que la variable ocupación u oficio está relacionada con la probabilidad de desarrollar estrés laboral ($p=0,03$; OR: 0,41; 95%CI: 0,18 - 0,92). Además, este resultado señala que el ser trabajador operativo es un factor protector. Sin embargo, luego de realizar la regresión logística multivariada, entre la variable resultado, ajustada por las variables: Rango de edad (años), Nivel educacional, Ocupación / Oficio y Rango de horas de trabajo reales a la semana, se determinó que no existe una relación entre el tipo de oficio y la probabilidad de desarrollar estrés laboral ($p=0,18$; OR: 0,44; 95%CI: 0,18 - 1,03). Por lo tanto, el tipo de oficio no condiciona el desarrollo de estrés laboral y el ser trabajador operativo en realidad no constituye un factor protector.

Tabla 3

Regresión logística para determinar OR crudo y ajustado entre variables de riesgo de estrés laboral de una empresa financiera del sur del Ecuador (n=131).

Variable	Categoría	OR Crudo (95% CI)	Valor de p	OR Ajustado (95% CI)	Valor de p
Sexo	Hombre	1		N/A	
	Mujer	1,27 (0,56-2,85)	0,56		N/A
Rango Edad (años)	19-30	1		1	
	30-41	1,74 (0,73-4,15)	0,21	1,54 (0,62-3,79)	0,3505
	41-52	0,96 (0,18-5,12)	0,96	1,06 (0,18-6,09)	0,9508
	52-63	7.3E5 (0,00->1.0E12)	0,97	3.5E5 (0,00- >1.0E12)	0,9753
Nivel Educativo	Ninguno / sin educación	1		1	
	Educación Básica / Primaria completa	1		1	
	Educación Secundaria / Media completa	2,92 (0,82-10,49)	0,09	2,32 (0,63-8,56)	0,21
	Educación Superior (No universitaria /Universitaria /Universitaria de Postgrado)				
Ocupación / Oficio	Administrativo	1		1	
	Operativo	0,41 (0,18-0,92)	0,03	0,44 (0,18-1,03)	0,059
Rango tiempo de trabajo (meses)	6-64	1			
	64-122	1,15 (0,29-4,63)	0,84	N/A	N/A
	122-180	0,00 (0,00->1.0E12)	0,98		
Rango Horas de trabajo reales a la semana	<=40	1			
	>40	1,82 (0,63-5,24)	0,26	2,02 (0,67-6,10)	0,2143
Rango Numero de trabajos remunerados (diferentes)	=1	1		N/A	N/A
	>1	0,00 (0,00->1.0E12)	0,97		
Clima Organizacional	Excelente	1		N/A	
	Buena	16,92 (5,46-52,41)	<0,0001		N/A

	Regular	1.8E7 (0,00->1.0E12)	0,96		
	Mala				
Estructura Organizacional	Excelente	1			
	Buena	10,27 (2,49-42,27)	0,0013	N/A	N/A
	Regular	192,50 (29,59-1252,44)	<0,0001		
	Mala	1.2E7 (0,00->1.0E12)			
Territorio Organizacional	Excelente	1			
	Buena	21,93 (6,71-71,72)	<0,0001	N/A	N/A
	Regular	3.6E6 (0,00->1.0E12)			
	Mala	0			
Tecnología	Excelente	1			
	Buena	115,82 (13,80-971,96)	<0,0001	N/A	N/A
	Regular	1.1E7 (0,00 >1.0E12)	0,97		
	Mala	0			
Influencia del Líder	Excelente				
	Buena	N/C		N/A	N/A
	Regular				
	Mala				
Falta de Cohesión	Excelente				
	Buena	N/C		N/A	N/A
	Regular				
	Mala				
Respaldo del Grupo	Excelente	1			
	Buena	12,22 (3,39-44,03)	0,0001	N/A	N/A
	Regular	63,00 (15,15-261,93)	<0,0001		
	Mala	7.8E6 (0,00->1.0E12)			

OR: Odds Ratio; 95% CI: 95% Confidence Interval

N/A: No Aplica; N/C: No Calculado

Ajustado por Rango de edad (años), Nivel educacional, Ocupación / oficio y Rango de horas de trabajo reales a la semana.

4. DISCUSIÓN

El propósito de este trabajo de investigación fue determinar que existe diferencia en la prevalencia de estrés laboral asociado a la carga horaria entre personal administrativo y operativo en una empresa financiera del sur del Ecuador de mayo a junio del 2024. Los resultados indican que si existe diferencia en la prevalencia de estrés laboral entre el personal administrativo y operativo, obteniendo como resultado que los trabajadores administrativos experimentan un 16,43% más de prevalencia en estrés laboral en comparación con los trabajadores operativos.

Los resultados obtenidos del nivel de estrés muestran que el 75,57% de los trabajadores presentan bajo nivel de estrés, el 15,27% de los trabajadores presentan nivel intermedio de estrés y el 9,16% de trabajadores presentaron estrés y no se identificó trabajadores con alto nivel de estrés. Los resultados obtenidos contrastan con los resultados del estudio estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras (Mamani et al., 2021b), en el cual el 25,7% de los trabajadores presento bajo nivel de estrés, el 41,4% de los trabajadores presento nivel intermedio de estrés, el 24,3% presento estrés y el 8,6% de los trabajadores presento alto nivel de estrés. La diferencia de estrés identificado puede ser a causa de que los trabajadores están expuestos a diferente carga laboral, nivel de responsabilidad, exigencia laboral y a distintas condiciones de trabajo (Mamani et al., 2021b).

El estrés relacionado con el trabajo puede describirse como el estrés que afecta a las personas en el trabajo y/o en la profesión elegida porque están sometidas a presiones y exigencias laborales excesivas y no tienen recursos suficientes para hacerles frente. Se relaciona a un alto número de ausencia laboral por enfermedad, baja moral, mayor rotación y acrecentamiento de errores ocupacionales (Omeje et al., 2021), por esto sería importante que a pesar de que en estos resultados obtenidos no se establezca el ausentismo laboral incorporarlo en futuras investigaciones ya que si bien es cierto dentro de la

investigación el nivel de estrés es más alto dentro del personal administrativo que en relación al personal operativo, podría ser este uno de los causales de cierta insatisfacción en el personal operativo ya que si las cabezas de la empresa (personal administrativo) no cuentan con estabilidad emocional no podrán sugerir, analizar que estrategias o cambios pueden aplicarse dentro de la institución financiera para seguir mejorando el rendimiento de la misma, es así como en otro estudio se acentúa la hipótesis de que el estrés laboral afecta negativamente la calidad de vida y el bienestar mental y físico de los trabajadores. Además, causa enfermedades mentales como la depresión y la ansiedad, las cuales reducen la capacidad de los empleados para desempeñarse en el trabajo, lo que significa que pierden el rendimiento en el trabajo, y afrontar la vida diaria (Adjobimey et al., 2022; Desouky & Allam, 2017; Nakamura et al., 2022).

El estrés laboral es un problema cada vez más frecuente, sin embargo, a pesar de que existen programas para tratarlo y prevenirlo, no ha disminuido, según las estadísticas (Mamani et al., 2021). En la Unión Europea el estrés laboral o estrés relacionado con el trabajo es uno de los problemas de salud más comunes, afectando al 28% de los trabajadores (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo - EU-OSHA, 2002). Adicionalmente, en Europa se estima que 40 millones de personas sufren de estrés relacionado con el trabajo y que entre el 50% y 60% de días de trabajo perdidos están asociados al mismo (Cox et al., 2005), comparando este estudio con los resultados obtenidos podemos decir que a pesar de no ser niveles de estrés tan altos considerándolos de forma global dentro de la institución financiera constituyen dentro del panorama nacional como un problema de salud que viene en aumento ya que Ecuador se sitúa como el país con el segundo mayor nivel de estrés (Mejia et al., 2019).

Otro estudio realizado en 2019 por la Asociación Española de Especialista en Medicina del trabajo menciona que dentro de los principales factores que provocan estrés están la excesiva carga laboral, inseguridad en la plaza de empleo, horarios extendidos (Mejia et al., 2019), por lo que en el estudio

realizado indica que según las horas de trabajo reales a la semana, los trabajadores cuya carga horaria es igual o mayor a la media de 49,53 horas presentan estrés lo cual indica que la excesiva carga laboral llegaría a ser determinante en la presencia o ausencia de estrés en los trabajadores.

Estos resultados deben tenerse en cuenta a pesar de que dentro de la investigación se determinó que el tipo de trabajo no es un factor de riesgo sigue siendo importante considerar cómo el estrés laboral influye en el rendimiento laboral y que este se relaciona significativamente con la ocupación / oficio, las horas de trabajo reales a la semana.

El resultado obtenido en el presente trabajo indica que existe una asociación entre el tipo de trabajo y el desarrollo de estrés laboral pero el ser trabajador operativo no representa un factor protector, lo cual señala que el tipo de oficio no condiciona el desarrollo de estrés laboral. A pesar de esto es importante considerar para futuros estudios otras variables de exposición como, por ejemplo, el tipo de contrato y determinar la asociación que existe con el desarrollo de estrés en la institución financiera.

Las limitaciones encontradas en este estudio son el tamaño de la muestra y la recolección de encuestas de manera online. El tamaño de la muestra fue un limitante ya que para las pruebas estadísticas de ciertas variables la muestra resultó ser muy pequeña. Por otro lado, la recolección de encuestas de manera online es una limitante ya que al momento que los participantes llenan la encuesta no es posible solventar las interrogantes que surjan durante el proceso.

5. CONCLUSIONES

El trabajo de investigación realizado determina que si existe diferencia en la prevalencia de estrés laboral entre personal administrativo y operativo de una empresa financiera del sur del Ecuador en los meses de mayo a junio de 2024. Aunque hay mayor cantidad de trabajadores operativos, los trabajadores administrativos fueron los que presentaron mayor prevalencia de estrés laboral. Los trabajadores operativos son los que presentaron un menor tiempo de trabajo en meses así como también una menor prevalencia de estrés laboral. Por otro lado, los trabajadores operativos presentaron menor prevalencia de estrés laboral a pesar de que el promedio de horas de trabajo reales a la semana es mayor en comparación a los trabajadores administrativos.

De los resultados obtenidos de los modelos regresión logística bivariado y multivariado se determinó que el ser trabajador operativo no constituye un factor protector de manera que el tipo de oficio no condiciona el desarrollo de estrés laboral.

La prevalencia de estrés laboral está relacionada a varias causales, entre las principales están las malas relaciones laborales, altas exigencias de rendimiento, precariedad de las condiciones físicas del lugar de trabajo, precariedad en las remuneraciones, inseguridad laboral, limitadas oportunidades de desarrollo profesional y largas jornadas laborales.

El estrés laboral puede ocasionar disminución de la productividad, absentismo, alta rotación de empleados y disminución de la calidad por lo que es importante que la empresa financiera implemente medidas preventivas como por ejemplo diseñar o rediseñar adecuadamente los puestos de trabajo, planificar la jornada laboral y tiempos de trabajo y promover el liderazgo entre los trabajadores.

6. RECOMENDACIONES

Con el objetivo de reducir y prevenir la prevalencia de estrés laboral en los trabajadores administrativos y operativos de la empresa financiera se recomienda que el departamento de seguridad y salud en el trabajo en conjunto con el departamento de talento humano realicen un trabajo coordinado para planificar la jornada laboral y tiempos de trabajo acorde a las capacidades y recursos disponibles para el trabajador, con el propósito de que no se exceda las 8 horas diarias de trabajo. Además, se recomienda que cada 6 meses se realice evaluaciones de estrés laboral en los trabajadores para poder implementar medidas correctivas en el caso de que la prevalencia de estrés laboral aumente.

Dado que el conflicto entre capacidades personales y demandas ambientales puede influir en el desarrollo de estrés laboral, se recomienda que se realice evaluaciones semestrales del puesto de trabajo ya que factores como el ruido, la iluminación, posturas forzadas o equipos en mal estado pueden influir negativamente en la salud de los trabajadores.

Para el desarrollo de futuros trabajos de investigación relacionados con la prevalencia de estrés laboral se recomienda que la población objeto de estudio sea mas numerosa para que de esa manera el tamaño de la muestra sea mayor. Además, se recomienda que en lo posible las encuestas se realicen de manera presencial para que sea posible solventar las dudas o inquietudes que puedan presentar los participantes durante el proceso de llenado de la encuesta.

7. REFERENCIAS

- Acuña, I. (2023). *Afrontando el estrés laboral: Causas, síntomas y estrategias para un equilibrio saludable*. <https://www.topdoctors.es/articulos-medicos/afrontando-el-estres-laboral-causas-sintomas-y-estrategias-para-un-equilibrio-saludable>
- Adjobimey, M., Hinson, V., Mikponhoué, R., Hountohotegbe, E., Klikpo, E., Cissé, I. M., Adjogou, A., Dossougblété, V., Campbell, J. R., Ayélo, P., & Houinato, D. (2022). Occupational stress in industry setting in Benin 2019: A cross-sectional study. *PLOS ONE*, *17*(6), e0269498. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269498>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo - EU-OSHA. (2002). *El estrés relacionado con el trabajo*. https://osha.europa.eu/sites/default/files/Factsheet_22_-_El_estres_relacionado_con_el_trabajo.pdf
- Almojali, A. I., Almalki, S. A., Alothman, A. S., Masuadi, E. M., & Alaqeel, M. K. (2017). The prevalence and association of stress with sleep quality among medical students. *Journal of Epidemiology and Global Health*, *7*(3), 169. <https://doi.org/10.1016/j.jegh.2017.04.005>
- Barría, C. (2019, marzo 26). *Las consecuencias del estrés laboral*. Foro Económico Mundial. <https://es.weforum.org/agenda/2019/03/las-consecuencias-del-estres-laboral/>
- Capdevila, N., & Segundo, M. J. (2005). Estrés. *Offarm*, *24*(8), 96–104.
- Castellanos, D. S. (2023, mayo 20). *Estrés de empleados en LatAm está encima de promedio global: ¿qué lo disparó?* Bloomberg Línea.

- <https://www.bloomberglinea.com/latinoamerica/colombia/que-tan-estresados-estan-los-empleados-latinoamericanos-y-que-lo-disparo/>
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*.
- https://osha.europa.eu/sites/default/files/Informe_-_El_estres_relacionado_con_el_trabajo.pdf
- Del Hoyo Delgado, M. A. (2018). *Estrés Laboral*. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Desouky, D., & Allam, H. (2017). Occupational stress, anxiety and depression among Egyptian teachers. *Journal of Epidemiology and Global Health*, 7(3), 191. <https://doi.org/10.1016/j.jegh.2017.06.002>
- Ezenwaji, I. O., Eseadi, C., Okide, C. C., Nwosu, N. C., Ugwoke, S. C., Ololo, K. O., Oforika, T. O., & Oboegbulem, A. I. (2019). Work-related stress, burnout, and related sociodemographic factors among nurses: Implications for administrators, research, and policy. *Medicine*, 98(3), e13889. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000013889>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo - INSST. (2024). *Tema 1. Concepto de Condiciones de Trabajo y Puesto de Trabajo*. <https://www.insst.es/documents/94886/4154780/Tema%201.%20Concepto%20de%20Condiciones%20de%20Trabajo.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo - INSST. (s.f.). *Estrés laboral*. Portal INSST. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>

- Islam, M. M., Ekuni, D., Yoneda, T., Yokoi, A., & Morita, M. (2019). Influence of Occupational Stress and Coping Style on Periodontitis among Japanese Workers: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(19), 3540.
<https://doi.org/10.3390/ijerph16193540>
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. Trillas.
- Jaspe, C. (2018). La aplicación de pausas activas como estrategia preventiva de la fatiga y el mal desempeño laboral por condiciones disergonómicas en actividades administrativas. *Revista Enfoques*, 2(7), Article 7.
<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i7.40>
- Jiang, H., Jia, H., Zhang, J., Li, Y., Song, F., & Yu, X. (2021). Nurses' Occupational Stress and Presenteeism: The Mediating Role of Public Service Motivation and the Moderating Role of Health. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3523.
<https://doi.org/10.3390/ijerph18073523>
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*.
<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1>
- Lema-Molina, N. del C., & Reinoso-Avecillas, M. B. (2023). Estrés laboral y desempeño en el personal del hospital San Francisco, Latacunga. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 6(3), Article 3.
- Lv, C., Gan, Y., Feng, J., Yan, S., He, H., & Han, X. (2023). Occupational stress of physicians and nurses in emergency departments after contracting

COVID-19 and its influencing factors: A cross-sectional study. *Frontiers in Public Health*, 11, 1169764.

<https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1169764>

Mamani, E. L., Huancollo, D. F. M., Cari, L. W. C., & Apaza, K. A. (2021a).

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), Article 4.

<https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2097>

Mamani, E. L., Huancollo, D. F. M., Cari, L. W. C., & Apaza, K. A. (2021b).

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), Article 4.

<https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2097>

Martinez, C., Parco, E., & Yalli, A. (2018). *Trabajo Académico para optar el*

Título de Especialista en Enfermería en Cuidado Enfermero en Oncología.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3969/Factores_MartinezFierro_Cinthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

McCord, M. (2022, julio 20). *Bienestar en el lugar de trabajo: El estrés ha aumentado desde el inicio del COVID-19.* Foro Económico Mundial.

<https://es.weforum.org/agenda/2022/07/bienestar-en-el-lugar-de-trabajo-el-estres-aumenta-desde-el-inicio-de-covid-19/>

Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-

Pedraza, S. A., García-Espinosa, Y. A., & Mejía, C. R. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de*

Latinoamérica. 28.

- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Paraguay - MTESS. (2024). *Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social: Costos de accidentes laborales equivalen al 4% del PIB mundial y es solo la “punta del iceberg”*. <https://www.mtess.gov.py/noticias/costos-de-accidentes-laborales-equivalen-al-4-del-pib-mundial-y-es-solo-la-punta-del-iceberg>
- Nakamura, Y., Tsuno, Y. S., Wada, A., Nagasaka, K., Kawajiri, M., Takeishi, Y., Yoshida, M., & Yoshizawa, T. (2022). Occupational stress is associated with job performance among pregnant women in Japan: Comparison with similar age group of women. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 22(1), 749. <https://doi.org/10.1186/s12884-022-05082-3>
- Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Organización Mundial de la Salud - OMS. (2022). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156–184.
- Reguant, M. R., & Martínez-Olmo, F. (2014). *Operacionalización de conceptos/variables*. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf>

Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Herмосilla, S. D. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): Diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 72–88. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>

Rodríguez, R., Dueñas, Y., & Pérez, Y. (2022). *Prevalencia y factores asociados al estrés laboral en trabajadores sanitarios del Hospital Pediátrico de Camagüey*.
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://revhph.sld.cu/index.php/hph/article/download/252/153&ved=2ahUKEwiy2ee35fSFAxWztoQIHcAiAFgQFnoECCQQAQ&usg=AOvVaw2ZBsR9B0gM8WCyN8rjlaiZ>

Sauter, S. L. (s.f.). *Capítulo 34 Factores psicosociales y de organización*. En: *Enciclopedia de la OIT*. D - INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo).

Soteriades, E. S., Vogazianos, P., Tozzi, F., Antoniades, A., Economidou, E. C., Psalta, L., & Spanoudis, G. (2022). Exercise and Occupational Stress among Firefighters. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(9), 4986. <https://doi.org/10.3390/ijerph19094986>

8.ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

CUESTIONARIO

Nombre: Edad:
Grado: Dpndcia:.....
Tiempo en la Unidad: Fecha:.....

Instrucciones:

A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicara con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

- 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.

1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés
2. El que mi supervisor no me respete me estresa
3. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa
4. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés
5. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa
6. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés
9. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés
10. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa
11. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés
12. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés
13. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés
14. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa
15. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés
16. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés
17. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés
18. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés
19. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa
20. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés
21. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa
22. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa

- 23. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés
- 24. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa
- 25. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

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

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

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Concepto	Dimensión	Variable	Tipo de Variable	Indicador
<p>“Los factores sociodemográficos son el conjunto de factores personales como sociales, económicos y ambientales que determinan el estado de salud de los individuos o de la población” (Martinez et al., 2018).</p>	<p>Factores Sociodemográficos</p>	¿Sexo?	Cualitativa nominal	<p>0. Hombre 1. Mujer</p>
		¿Qué edad tiene usted?	Cuantitativa Continua	N/A
		Estado civil	Cualitativa nominal	<p>0. Soltero/a 1. Casado/a 2. Divorciado/a 3. Unión libre 4. Viudo/a</p>
		¿A qué nivel educacional corresponde?	Cualitativa Ordinal	<p>0. Educación básica 1. Secundaria 2. Superior 3. Ninguno/ sin educación</p>

		¿Cómo considera usted que es su salud?	Cualitativa Ordinal	0. Excelente 1. Muy Buena 2. Buena 3. Mala
Se define como condiciones laborales o de trabajo a “cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador”(Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo - INSST, 2024).	Condiciones Laborales	¿Cuál es la ocupación u oficio que desempeña actualmente?	Cualitativa nominal	0. Administrativo 1. Operativo
		¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa actual?	Cuantitativa Continua	N/A
		¿Cuántas horas de trabajo reales hace habitualmente a la semana según su experiencia en las últimas cuatro semanas?	Cuantitativa Continua	N/A
		¿Cuántos trabajos remunerados	Cuantitativa discreta	N/A

		(diferentes) tiene actualmente?		
<p>“El estrés laboral se define como las reacciones nocivas físicas y emocionales que se presentan cuando las demandas del trabajo no son equiparables con las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”(Patlán Pérez, 2019; Rodríguez Carvajal & Rivas Hermosilla, 2011).</p>	<p>Cuestionario Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS</p>	<p>26. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés</p>	<p>Cualitativa Ordinal</p>	<p>0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre</p>
		<p>27. El que mi supervisor no me respete me estresa</p>	<p>Cualitativa Ordinal</p>	<p>0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre</p>
		<p>28. El rendirle informes a mis supervisores y a mis</p>	<p>Cualitativa Ordinal</p>	<p>0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces</p>

		subordinados me estresa		<ul style="list-style-type: none"> 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		29. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	<ul style="list-style-type: none"> Cualitativa Ordinal 	<ul style="list-style-type: none"> 0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		30. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	<ul style="list-style-type: none"> Cualitativa Ordinal 	<ul style="list-style-type: none"> 0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre

		<p>31. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa</p>	<p>Cualitativa Ordinal</p>	<p>0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre</p>
		<p>32. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés</p>	<p>Cualitativa Ordinal</p>	<p>0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre</p>
		<p>33. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés</p>	<p>Cualitativa Ordinal</p>	<p>0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente</p>

				6. Siempre
		34. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	Cualitativa Ordinal	0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		35. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	Cualitativa Ordinal	0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		36. El que mi supervisor no	Cualitativa Ordinal	0. Nunca 1. Raras Veces

		tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés		<ul style="list-style-type: none"> 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		37. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	<ul style="list-style-type: none"> Cualitativa Ordinal 	<ul style="list-style-type: none"> 0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		38. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me	<ul style="list-style-type: none"> Cualitativa Ordinal 	<ul style="list-style-type: none"> 0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre

		hacen los jefes me causa estrés		
		39. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa	Cualitativa Ordinal	0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		40. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	Cualitativa Ordinal	0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		41. El que no respeten a mis	Cualitativa Ordinal	0. Nunca 1. Raras Veces

		supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés		<ol style="list-style-type: none"> 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		42. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	Cualitativa Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		43. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	Cualitativa Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre

		44. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	Cualitativa Ordinal	0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		45. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	Cualitativa Ordinal	0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		46. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	Cualitativa Ordinal	0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente

				6. Siempre
		47. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	Cualitativa Ordinal	0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		48. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	Cualitativa Ordinal	0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		49. El que la forma en que trabaja la	Cualitativa Ordinal	0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces

		empresa no sea clara me estresa		4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre
		50. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	Cualitativa Ordinal	0. Nunca 1. Raras Veces 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Generalmente 6. Siempre