



Universidad Internacional del Ecuador
Especialización en Salud y Seguridad Ocupacional con mención en
Salud Ocupacional

Artículo presentado como requisito para la obtención del título:
Especialista de Salud y Seguridad Ocupacional con mención en Salud
Ocupacional

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y SUS
MANIFESTACIONES EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE
SALUD QUININDÉ-ESMERALDAS

Autor:
Dr. Francisco Vicente Muñoz Rivas
Tutor:
Dra. Viviana Sánchez Barros MSc

Quito, diciembre 2019

Certificado de Originalidad

Yo, Francisco Vicente Muñoz Rivas, declaro bajo juramento, que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.

Firma del autor

Certificado de Originalidad

Yo, Viviana Sánchez Barros, certifico que conozco al autor del presente trabajo siendo él responsable exclusivo tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.

Firma del tutor

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo se lo dedico a mi familia, por ser siempre la fuente de inspiración y fuerza durante todo este proceso formativo.

A mi padre Dr. Francisco Muñoz Naveda, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a usted he podido llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi esposa y mis hijos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me han brindado durante este proceso.

A todas las personas que han hecho que este trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y me permitieron realizar esta investigación.

Agradecimiento

Agradezco a las autoridades, trabajadores y compañeros del Centro de Salud B Quinindé-Esmeraldas por toda la colaboración brindada.

De manera especial agradezco a la Dra. Viviana Sánchez Barros MSc tutora de este proyecto de investigación quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

Resumen

El presente estudio evalúa los niveles de estrés y las repercusiones en la salud del personal del Centro de Salud B Quinindé-Esmeraldas. Se trata de un estudio cuantitativo, observacional y de carácter explicativo. La recolección de datos se realizó a través de dos herramientas avaladas por varios estudios previos. Con los resultados del cuestionario de evaluación de Estrés Laboral se determinó como estresores: la estructura organizacional y la influencia del líder, con niveles de estrés tanto en el personal administrativo y de salud. Con la segunda herramienta la Escala Sintomática de Estrés, se evidenció un mayor porcentaje de sintomatología de estrés en el personal de salud. Los resultados obtenidos determinan los estresores presentes en el lugar de trabajo y su influencia y afectación en la salud del personal. Adicionalmente se analizó la pertinencia de los dos cuestionarios así como también la comparación de los resultados obtenidos con otros resultados a nivel nacional e internacional.

Palabras Clave: Estrés, estresores laborales, salud, sintomatología, clima organizacional.

Abstract

The present study evaluates the levels of stress and the health repercussions of the staff of the B Quinindé-Esmeraldas Health Center. It is a quantitative, observational and explanatory study. Data collection was carried out through two tools endorsed by several previous studies. With the results of the Labor Stress assessment questionnaire, stressors were determined: the organizational structure and the influence of the leader, with stress levels in both administrative and health personnel. With the second tool, the Symptomatic Stress Scale, a higher percentage of stress symptoms in health personnel was evidenced. The results obtained determine the stressors present in the workplace and their influence and impact on the health of the staff. Additionally, the relevance of the two questionnaires was analyzed, as well as the comparison of the results obtained with other results at national and international level.

Keywords: Stress, work stressors, health, symptomatology, Organizational climate.

Índice

Abstract.....	1
Introducción.....	3
Marco Teórico.....	5
Análisis de Resultados.....	15
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO EVALUACION DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT–OMS.....	15
Análisis del “Clima Organizacional.”.....	18
Análisis de la “Estructura Organizacional.”.....	18
Análisis del “Territorio organizacional.”.....	20
Análisis de “Tecnología”.....	20
Análisis de la “Influencia del Líder”.....	21
Análisis de la “Falta de cohesión”.....	22
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEPPO ARO.....	24
Discusión.....	26
Referencias Bibliográficas.....	32
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1. Manifestaciones Psicológicas del estrés.....	10
Tabla 2. Escala de los niveles generales de estrés por puntaje.....	13
Tabla 3. Elementos estresores e Ítems del cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS....	13
Tabla 4. Frecuencia de la sintomatología encontrada.....	25

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Nivel de estrés laboral general.....	16
Gráfico 2. Promedio de Estresores laborales.....	17
Gráfico 3. Resultados Clima Organizacional.....	18
Gráfico 4. Resultados Estructura Organizacional.....	18
Gráfico 5. Resultados Territorio Organizacional.....	20
Gráfico 6. Resultados Tecnología.....	20
Gráfico 7. Resultados Influencia del líder.....	21
Gráfico 8. Resultados Falta de Cohesión.....	22
Gráfico 9. Resultados Respaldo del Grupo.....	23
Gráfico 10. Presencia de estrés con base a la escala sintomática.....	24
Gráfico 11. Nivel promedio de estrés por cargo laboral.....	25

Introducción

El presente estudio aborda la problemática del estrés laboral presente en los trabajadores del Centro de Salud Quinindé. A través de modelos de diagnóstico se identificó oportunidades de mejora en las condiciones laborales, con la finalidad de estructurar una organización saludable para que el personal se encuentre bajo situaciones libres de estrés.

El estrés laboral es una de las principales enfermedades del “siglo XXI”, debido al acelerado crecimiento económico y factores como la globalización, han determinado que las organizaciones generen mayor presión sobre sus trabajadores para dar cumplimiento a las tareas asignadas diariamente. A raíz de estas transformaciones sociales la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que el estrés laboral se genera “ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).

En cuanto a sus impactos a nivel laboral, el estrés tiene implicaciones negativas en la productividad, desempeño laboral, rotación del personal, ausentismo por enfermedad y accidentes laborales, entre otros (AbuAlRub, 2004). El estrés se presenta como una respuesta fisiológica normal ante circunstancias diarias, y puede llegar a convertirse en patología cuando las reacciones son inapropiadas, frecuentes y prolongadas, causando trastornos físicos, emocionales, sociales o psicológicos a la persona que lo experimenta. Cuando el estrés laboral se presenta de manera crónica se genera el síndrome denominado burnout, el cual es mayoritariamente prevalente en personal sanitario (Ramírez, 2016). En el área de la salud, los trastornos por estrés laborales se presentan más a menudo, debido a factores como largas jornadas de trabajo, mayor exigencia y responsabilidad de sus acciones, lo que a su vez puede generar

perturbaciones orgánicas o psiquiátricas (López, Solano, Aguirre, Osorio, & Vásquez, 2012).

Si bien es cierto, el estrés puede tener como causas factores más allá de lo laboral, como por ejemplo relaciones familiares complicadas el problema que se aborda en esta investigación, es el análisis del estrés causado por el entorno de trabajo, los factores de la organización y la tarea. Por consiguiente se analizará la eficiencia o no, por parte de los directivos del hospital, para proteger la salud de sus trabajadores. Para tales efectos, se realizará una evaluación de los niveles de estrés laboral y sus implicaciones en la salud en los trabajadores del Centro de Salud B Quinindé, ubicado en la provincia de Esmeraldas.

Como herramientas de evaluación se utilizarán dos cuestionarios para medir los niveles de estrés laboral y evaluar la sintomatología. Con ello se buscará identificar los estresores y reconocer como estos se manifiestan en los trabajadores del centro de salud (personal sanitario y administrativo) a investigar. Adicionalmente, se buscará comparar como dichas manifestaciones pueden influir en los niveles de estrés. También, se investigarán estudios similares a nivel local e internacional, para establecer comparativos sobre los niveles de estrés que se encuentren en el centro de salud estudiado.

Marco Teórico

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la mayor parte de estudios e investigaciones acerca del estrés laboral y sus repercusiones al trabajador han sido ampliamente desarrolladas en países de primer mundo. No obstante, la investigación sobre este tema es sumamente limitada en América Latina y países subdesarrollados (OIT, 2016), probablemente debido a la falta de asignación de recursos. El presente artículo se enfoca en el sector de la salud, tomando en cuenta que el estrés es prevalente en los sectores de la educación, salud, agricultura, caza, silvicultura y pesca (OIT, 2016).

La OMS ha catalogado al estrés laboral como una epidemia. Por ejemplo en México el estrés laboral “es causal del 25% de los 75000 infartos registrados al año” convirtiendo a este país en el primero en presentar mayor estrés laboral, seguido por China y Estados Unidos (Gaviláñez, 2016).

Los países desarrollados o de gran población tienden a poseer mayores índices de estrés laboral entre sus trabajadores, debido a la presión de trabajo que se le exige al personal para el cumplimiento de sus actividades (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En Ecuador se han realizado pocos estudios relacionados al estrés laboral en las organizaciones, pese a que la legislación Ecuatoriana exige que estas protejan la salud y seguridad de sus colaboradores, lo cual incluye el estrés laboral y sus efectos en la salud física y mental (Flores & Tobar, 2019). En el país, en relación al tema estudiado, contamos con el Acuerdo Ministerial 082-2017 del Ministerio del Trabajo, que establece que todas las organizaciones que cuenten con más de 10 trabajadores, deberán implementar el Programa de Prevención de Riesgos psicosociales, considerando que son causales de estrés laboral el inadecuado diseño del trabajo, horarios y jornadas de

trabajo extensas, carga de trabajo, poca o ningún apoyo por parte de los jefes o compañeros, entre otros. En dicho documento el estrés es nombrado en numerosas ocasiones y es determinado como uno de los principales factores de riesgo psicosocial dentro del espacio laboral, y a su vez se propone que mediante la aplicación de dicho programa se busca, entre otros beneficios para los trabajadores, reducir los efectos del estrés. Sin embargo, más allá de este tipo de iniciativas hasta la fecha no se encuentran antecedentes específicos de alguna política pública puesta en práctica en el país y que entregue una real información sobre el estado y contexto del estrés en los trabajadores del país.

Un primer antecedente en relación a este tipo de estudios en el país lo encontramos en la investigación de Breilh (1992) quien encontró la prevalencia de estrés y sufrimiento mental en internos de 5 hospitales en Quito. De igual manera estudios más recientes como el de Ortiz et al., (2015) se encontraron niveles de estrés en el personal de emergencia de un hospital en la ciudad de Cuenca pero sin encontrar algún factor de riesgo en específico para ello.

En otro estudio realizado (Ramírez, 2016) a 2404 profesionales de salud de las 24 provincias del Ecuador, revela que alrededor del 36,4% de estos trabajadores presenta prevalencia para el síndrome de burnout, manifestándose principalmente con bajos niveles de realización profesional.

Las principales causas identificadas para realizar el estudio del estrés en los trabajadores fueron: el cansancio emocional, ausentismo y ciertas sintomatologías.

De acuerdo al estudio realizado por María Gabriela Alulema y Gabriela Orbe, al personal del Hospital del IESS Carlos Andrade Marín y el Hospital de Especialidades de las Fuerzas Armadas, se pudo demostrar que altos niveles de estrés laboral están directamente relacionados con la generación excesiva de ansiedad y depresión, teniendo

mayor prevalencia las mujeres y los internos rotativos (Alulema Cabrera & Orbe Reyes, 2015). En este mismo estudio, como causas principales se encontró que los trabajadores con horarios rotativos presentan mayores niveles de estrés que los trabajadores con horarios estables.

Por otro lado, a nivel internacional estudios realizados a médicos en México, determinan que el estrés laboral se manifiesta principalmente como trastornos mentales en las personas que lo padecen. Los resultados demostraron que un 28% del total de los encuestados, sufre de algún trastorno mental como consecuencia del estrés laboral percibido (Barraza-Salas et al., 2009). De igual manera en este estudio se hace mención como posibles causantes de estrés las largas horas de trabajo, la baja realización personal y el sentimiento de despersonalización. Estos resultados se relacionan también con la consideración fundamental de que el número de turnos semanales están directamente relacionados con el desgaste profesional o estrés laboral (Gaviláñez, 2016).

En Colombia, el estudio de Satizábal Moreno & Marín Ariza (2018) enfocado en el personal de enfermería de un hospital indica que los altos niveles de estrés que se presenta en este grupo se constata por la falta de horas y calidad de sueño, esto como una consecuencia de la carga laboral y turnos de trabajo. De igual manera en este mismo país, el estudio de Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz (2018), sin enfocarse en los factores causales del mismo, reafirma la sobrecarga de trabajo, y la relación emocional con el paciente favorecen respuestas asociadas al estrés.

Para la OIT, el estrés puede ser entendido como “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (OIT, 2016). En tal sentido, el estrés laboral se presenta bajo esas circunstancias, pero condicionada por factores en la organización y las relaciones de trabajo en los espacios laborales.

El estrés es un término que en la actualidad ha captado la atención de un mayor grupo de personas, y las definiciones varían basadas en los estímulos, en la respuesta y en el concepto estímulo respuesta (Alulema & Orbe, 2015). Por ejemplo, para (Dolan, Díez-Piñol, & García, 2005) el estrés se define de la siguiente manera: El estrés generalmente se produce cuando un individuo es incapaz de responder de forma adecuada o eficaz a los estímulos provenientes de su entorno, o cuando lo consigue repercute en la salud. Mientras que para Nevid (2010), el estrés se refiere a “las presiones o demandas aplicadas sobre un organismo a fin de que éste se ajuste o adapte a su ambiente”.

Sin embargo, el estrés no siempre es considerado como un factor negativo, ya que muchas veces es un estímulo para desempeñar de mejor manera cierta función. Tal como lo menciona (Nevid, 2009) el ser humano “requiere de cierta cantidad de estrés para permanecer activo, alerta y energizado”.

Una vez expresado el concepto de estrés, es importante analizarlo desde un enfoque diferente, tomando en cuenta la perspectiva donde puede ser generado, en este caso, en el ámbito laboral.

El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH), por sus siglas en inglés, define el estrés laboral como las respuestas físicas y emocionales dañinas, que ocurren cuando los requisitos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos, o necesidades del trabajador, el cual puede conducir a problemas de salud e incluso lesiones (NIOSH Working group, 1999).

Las diferentes reacciones de los trabajadores ante las continuas exigencias por parte de los empleadores han generado el estrés laboral, mismo que se ha definido en este caso como “una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de

control o grado de libertad de decisión del trabajador” (Alcover, Martínez-Iñigo, Mazo, & Bilbao, 2004).

Aquellos aspectos que facilitan la generación del estrés o la amplifican en el ámbito laboral, son considerados como estresores, es decir, son los factores que impulsan o activan el estrés en las personas. De esta manera Martínez (2011) describe a los estresores laborales como “todo evento, situación o cognición que puede evocar emociones negativas en el individuo y están implicados en la etiología de la salud psicológica y física y de algunos resultados comportamentales relacionados con la salud”.

De igual manera, la NIOSH define a los estresores laborales como la exposición continua a condiciones de trabajo estresantes, mismas que están directamente relacionadas con la seguridad y salud de los trabajadores, los estresores laborales son los detonantes para la generación de las enfermedades producto del estrés laboral. (NIOSH Working group, 1999).

El cuestionario de Estrés Laboral de la OIT - OMS aplicado en la investigación evalúa siete elementos estresores del trabajo:

- Clima organizacional
- Estructura organizacional
- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del Líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo

El estrés laboral tiene varias consecuencias en el personal, estos efectos pueden ser moderados, graves o crónicos, es importante identificarlos oportunamente, ya que las manifestaciones del estrés no solo contemplan factores físicos y psicológicos en el trabajador, sino que también perjudican la productividad, el rendimiento y las relaciones interpersonales de los empleados, creando un ambiente laboral tóxico y perjudicial (Inieta, 2016).

Las manifestaciones clínicas ante un estresor laboral se producen como respuesta ante un estímulo, el cual envía la información al sistema nervioso central (hipotálamo, hipocampo, amígdala) y sistema nervioso vegetativo (cardiovascular, metabólico, respiratorio y suprarrenal). Por lo tanto, las respuestas del organismo pueden ser físicas: dolores de cabeza, dolores musculares, sentimiento de frustración, irritabilidad y/o enfado, lapsus frecuentes de memoria, apatía y desesperación, dificultad para conciliar el sueño y cansancio pronunciado; o psicológicas cuando intervienen las emociones, a fin de combatir la situación percibida como amenazante o perturbadora para el trabajador. Tales como:

Tabla 1. Manifestaciones Psicológicas del estrés

Manifestaciones Psicológicas
Emocionales: astenia, fatiga, ansiedad inespecífica, trastornos del sueño, trastornos adaptativos con ansiedad y depresión
Cognitivas: pérdida de concentración, dificultad de memoria, déficit de atención
Comportamentales: aumento en el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, alteraciones en la alimentación

Nota: Adaptado de (Inieta, 2016)

A nivel endocrino, la hormona que más se relaciona con el estrés es el cortisol, esta hormona ha sido ampliamente utilizada como indicador para determinar el estrés en

una persona. Por su parte, la adrenalina y noradrenalina, van de la mano con el cortisol y su alta presencia en el organismo representa una de las primeras manifestaciones clínicas(Serrano, Moya-Albiol, & Salvador, 2009).

El segundo cuestionario que se aplicará es la Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO, evaluación que permitirá identificar síntomas de naturaleza psicosomática como: acidez o ardor en el estómago, pérdida del apetito, deseos de vomitar o vómitos, dolores abdominales, diarreas u orinar frecuentemente, dificultades para quedarse, pesadillas, dolores de cabeza, disminución del deseo sexual, mareos, palpitaciones o latidos irregulares, temblor o sudoración en manos, sudoración excesiva sin haber, falta de aire sin haber realizado, falta de energía o depresión, fatiga o debilidad, nerviosismo o ansiedad, irritabilidad o enfurecimientos.

Metodología

La presente investigación será cuantitativa, observacional y de carácter explicativo, ya que el problema planteado del estrés laboral, será analizado en un espacio específico: Centro de Salud B Quinindé, y para ello, se obtendrá información de primera fuente mediante la aplicación de cuestionarios a todo el personal de este centro, previo consentimiento informado, cuya población total es de 38 trabajadores, los cuales se dividen en 16 administrativos (42,11%) y 22 operativos (57,89%).

En este estudio se utilizarán dos herramientas:

- El Cuestionario-de evaluación de Estrés Laboral de la OIT – OMS
- Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO.

La técnica utilizada a través del cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT – OMS (Ver Anexo 1), en su versión en español ha sido validada por algunos

estudios (Moreno, 2007; Suarez, 2013). Este cuestionario “consta de veinticinco ítems relacionados con: estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión del grupo de trabajo”(Moreno, 2007, p. 2). En cada pregunta se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según una escala de tipo Likert, con las siguientes opciones:

- Nunca (1)
- Raras veces (2)
- Ocasionalmente (3)
- Algunas veces (4)
- Frecuentemente (5)
- Generalmente (6)
- Siempre (7)

Tabla 2. Escala de los niveles generales de estrés por puntaje

Nivel	Valor
Bajo	< 90,2
Intermedio	90,3 - 117,2
Moderado	117,3 - 153,2
Alto	> 153,3

Nota: Adaptado de (Moreno, 2007).

Posteriormente, las respuestas se pueden agrupar en un nivel general de estrés tal como representa en la tabla 4; y por otro lado y como característica fundamental de este cuestionario se puede evaluar el estrés con base a ciertos estresores laborales relacionados con preguntas específicas del cuestionario:

Tabla 3. Elementos estresores e Ítems del cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS

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

Nota: elaboración propia

La “Escala sintomática de estrés” (ESE) desarrollada por el autor Finlandés Seppo Aro en 1980 validada por algunos estudios (Cole, Grubb, Sauter, Swanson, & Lawless, 1997); (D’Anello, Etana, & Guerra, 2003); (Ortega F, Pio R, Cardemil, & Sade B, 2015). Esta escala está compuesta por 18 ítems, representados por síntomas que ponen de manifiesto alteraciones a nivel psicosomático, evidenciadas por los individuos en el último año, frente a su exposición a experiencias de estrés. De igual manera, este cuestionario presenta una escala de tipo Likert, con las siguientes opciones:

- Raramente o Nunca (0).
- Algunas veces (1).
- Frecuentemente (2).
- Muy frecuentemente (3).

Las respuestas de los cuestionarios, se expresan en puntos con niveles que “fluctúan entre 0 y 54. Un valor total superior a 10 puntos se considera como presencia de estrés” (Hernández, 2003, p. 105).

Análisis de Resultados

Para la recolección de la información no fue necesario la aplicación de alguna técnica de muestreo, la evaluación se realizó a todo el universo del hospital (38 trabajadores) los cuales representan al 68.4% género femenino y 31.6% género masculino; de los cuales el 42.1% corresponden a personal administrativos y el 57.9% personal de servicios; edad promedio de edad 35 años.

El presente análisis se lo ejecutará mediante graficas obtenidas mediante el programa Excel y SPSS.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO EVALUACION DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT–OMS

El resultado promedio general que se obtuvo en el estudio corresponde a 83.19 puntos. estableciendo que existe un bajo nivel de estrés en el personal. En cuanto a las diferencias en los valores medios de estrés entre géneros, se evidenció 85.50 puntos en el género femenino y 78.17 al género masculino, sin embargo no existen diferencias significativas entre los resultados.

De una perspectiva general en el gráfico 1, se representa el universo total de trabajadores, con los siguientes resultados: el 58% nivel bajo de estrés, 29% nivel intermedio de estrés, y el 13% con niveles de estrés.

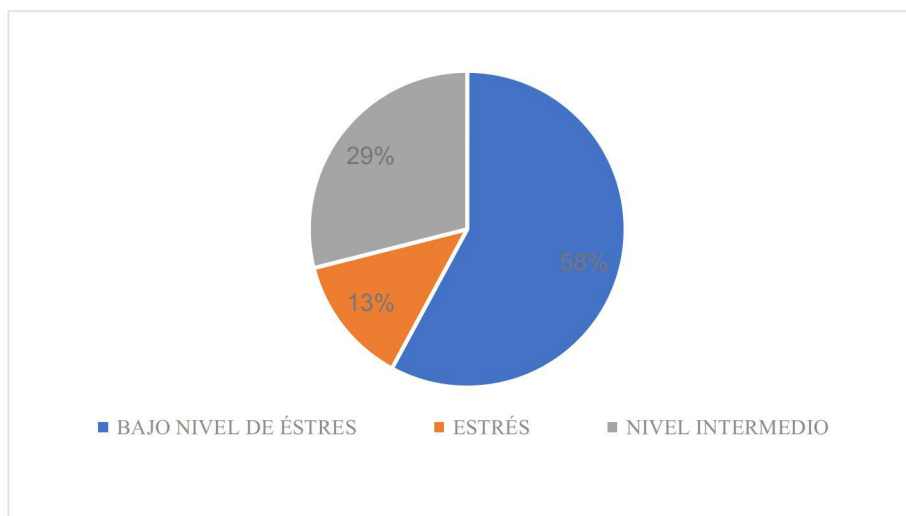


Gráfico 1. Nivel de estrés laboral general

Estos últimos hallazgos llevar a la siguiente conclusión. Para los trabajadores del Hospital el estrés no es un factor importante de riesgo. Los bajos niveles de estrés podría implicar que la mayoría de trabajadores saben enfrentar los estresores presentes en las actividades diarias. Sin embargo, 11 trabajadores (6 del área de salud y 5 del área administrativa) evidenciaron niveles de estrés intermedio y 5 trabajadores (2 del área de salud y 3 del área administrativo) con niveles de estrés, casos detectados con niveles intermedios de estrés y 5 con niveles de estrés.

Al contrastar estos niveles de estrés con los cargos laborales se encontró que el caso con menos índice de estrés fue de una oficinista, con 38 puntos mientras que el caso con mayor puntaje fue de 131 para una enfermera. Sin embargo a nivel global no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los trabajadores de la salud y los administrativos.

Mas allá de los resultados obtenidos hasta ahora la importancia del cuestionario de Estrés Laboral de la OIT– OMS es que nos permite evaluar los estresores laborales en su relación como precursores de estrés laboral para los trabajadores del centro de salud investigado

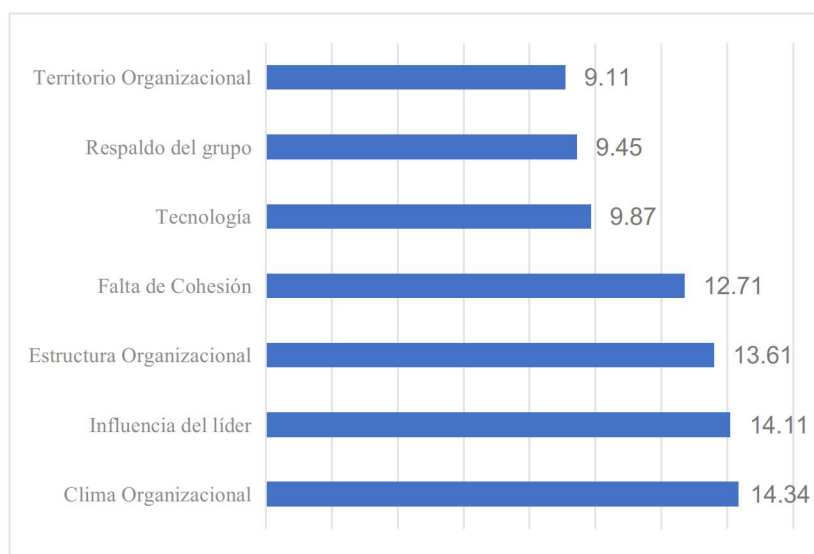


Gráfico 2. Promedio de Estresores laborales

Tal como lo presenta el Gráfico 2, los estresores laborales con mayor frecuencia corresponden a: “clima organizacional”, “influencia del líder” y la “estructura organizacional”, factores fundamentales causantes de los niveles de estrés en el personal del Centro de salud B Quinidé-Esmeraldas.

Por otro lado, el “territorio organizacional” es el elemento estresor con menor presencia en la población estudiada, lo cual indicaría que aspectos relacionados a la comodidad que sienten los trabajadores en su espacio de trabajo no es un factor que desencadene altos niveles de estrés.

A continuación se detalla los resultados de los estresores evaluados.

Análisis del “Clima Organizacional.”

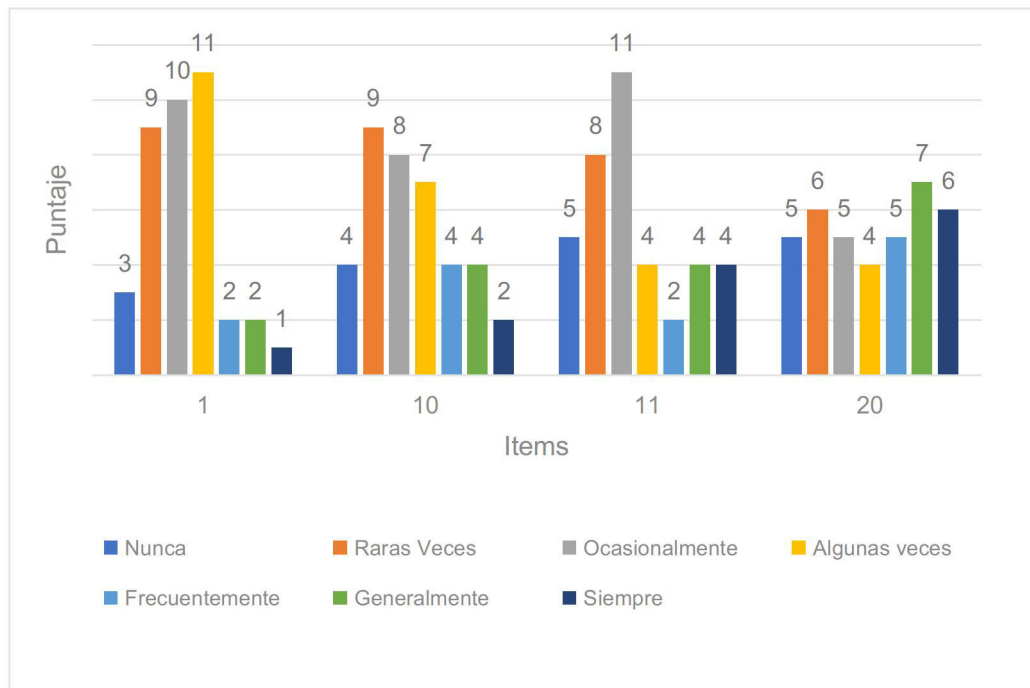


Gráfico 3. Resultados Clima Organizacional

El Gráfico 3, las preguntas 1, 10 y 11 representan los resultados más significativos, el ítem 1 “mis compañeros de trabajo no comprenden la misión y metas del centro de salud”, la frecuencia de respuesta corresponde “algunas veces”; el ítem 10 “la estrategia del centro de salud no es bien comprendida” respuesta predominante “raras veces” y en el ítem 11 “las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño” la respuesta predominante fue “ocasionalmente”.

Análisis de la “Estructura Organizacional.”

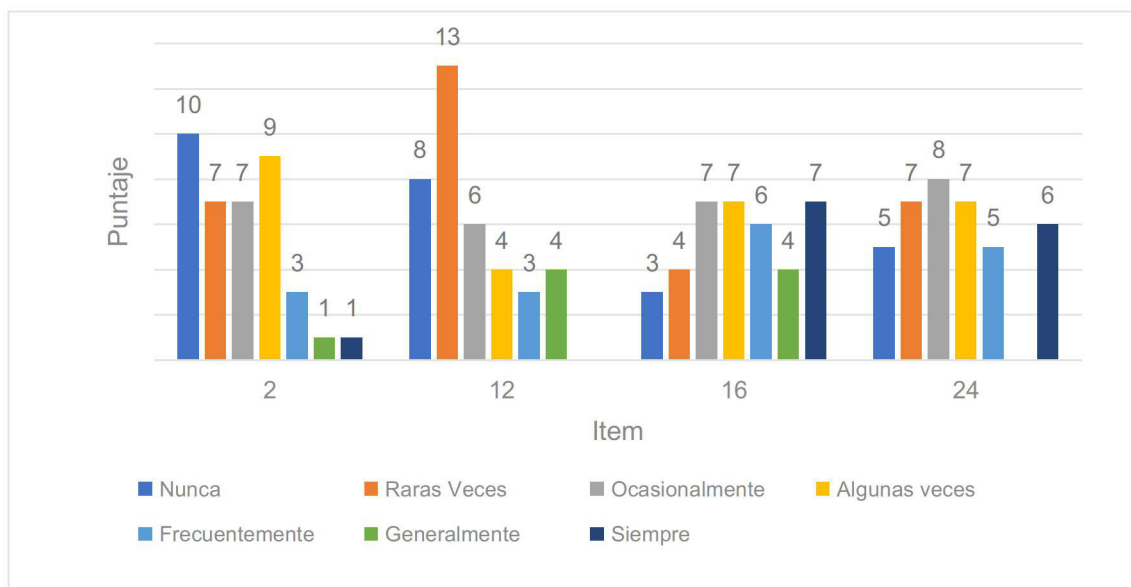


Gráfico 4. Resultados Estructura Organizacional

En relación al siguiente elemento estresor predominan las preguntas 2 y 12. En el ítem 2 “La forma de rendir informes ante mi jefe me hace sentir presionado” existen dos respuestas principales 10 trabajadores responden que “nunca” y 9 trabajadores manifestaron que esta misma situación “algunas veces” podría resultar en estrés. En el ítem 12 “Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.” no representa un factor de estrés para el personal del Centro de Salud, evidenciando que los trabajadores se encuentran preparados y poseen cierto nivel de autonomía para controlar las actividades desempeñadas diariamente. En relación al ítem 16 “La estructura formal tiene demasiado papeleo” existen respuestas disimiles, sin embargo resulta notorio que tres frecuencias de respuesta presentan el mismo nivel, entre las cuales se destaca la opción de “siempre”, “algunas veces” y “ocasionalmente”. En este ítem la respuesta “siempre” es mayor a los otros ítems, lo cual indica que existe un alto número de

trabajadores para los cuales existe demasiado papeleo dentro de la estructura formal del Centro de Salud, y lo cual podría representar un elemento importante causante de estrés.

En similar manera, el ítem 24 “La cadena de mando no se respeta” las respuestas son dispersas y solamente sobresale la respuesta “ocasionalmente” por un margen menor. Esto nos indica que son muy ocasionales las situaciones en las cuales la cadena de mando podría ser un factor de influencia en el nivel de estrés, aunque para 6 personas estos si es algo que ocurre siempre.

Análisis del “Territorio organizacional.”

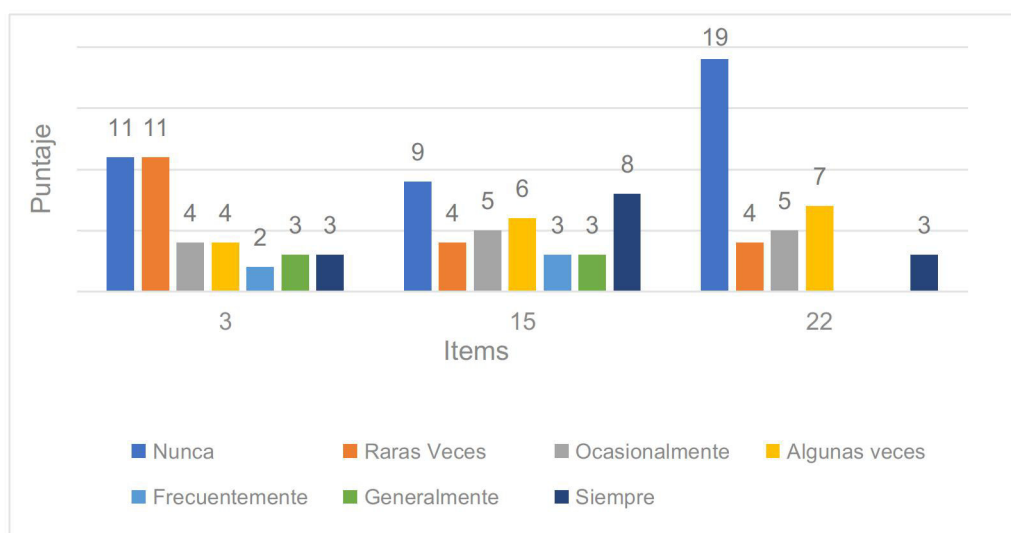


Gráfico 5. Resultados Territorio Organizacional

En el Gráfico 5, el ítem 3 “No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo” indica que la falta de control sobre el trabajo no parece representar una fuente de estrés. Las dos primeras respuestas en la escala de análisis agrupan casi la mayor parte de los resultados con lo cual se puede inferir que los trabajadores del centro de salud disponen de las condiciones necesarias, y la libertad para aplicarlas en las actividades diarias. El ítem 15 “No se tiene derecho a un espacio

privado de trabajo” refleja respuestas variadas (nunca y siempre) según el cargo convirtiéndose en un estresor laboral, El ítem 22 “Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo” no representa una fuente de estrés en el trabajo.

Análisis de “Tecnología”

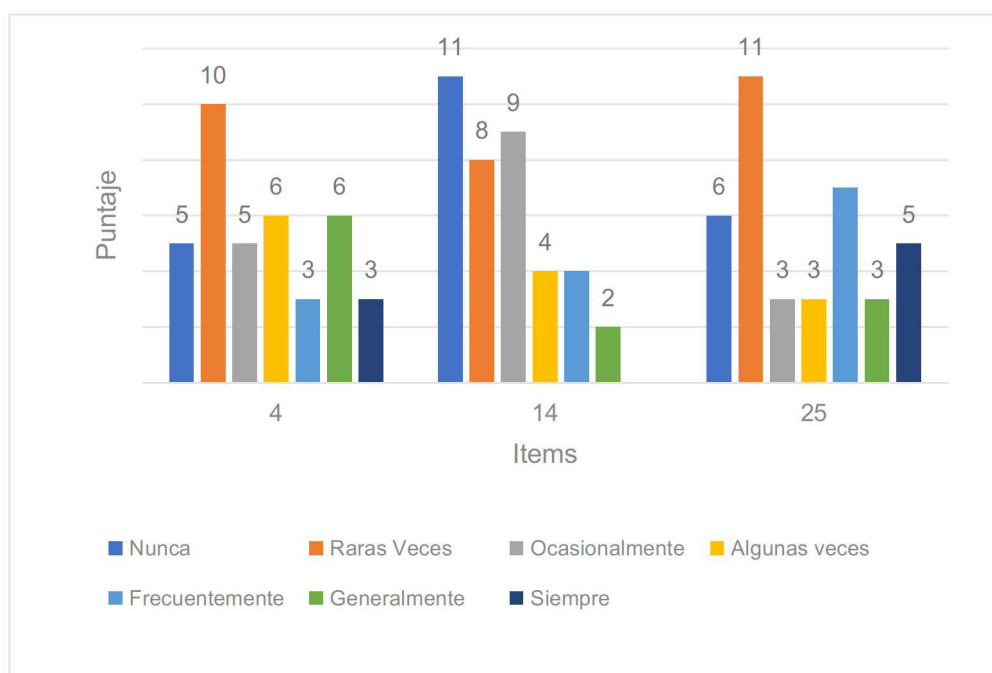


Gráfico 6. Resultados Tecnología

El Gráfico 6, en el ítem 4 “El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo, es limitado”, las respuestas no representan un estresor laboral. Igual resultado se evidencia en el ítem 14 “No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo”. El conocimiento técnico tampoco es una fuente de estrés, sin embargo la respuesta “ocasionalmente” para algunos trabajadores se considera como un estresor significativo. El ítem 25 “No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia” en manera muy similar al ítem anterior nos da muestras que la tecnología no es un mayor impedimento para hacer un buen trabajo y con ello no es una mayor fuente de estrés.

Análisis de la “Influencia del Líder”

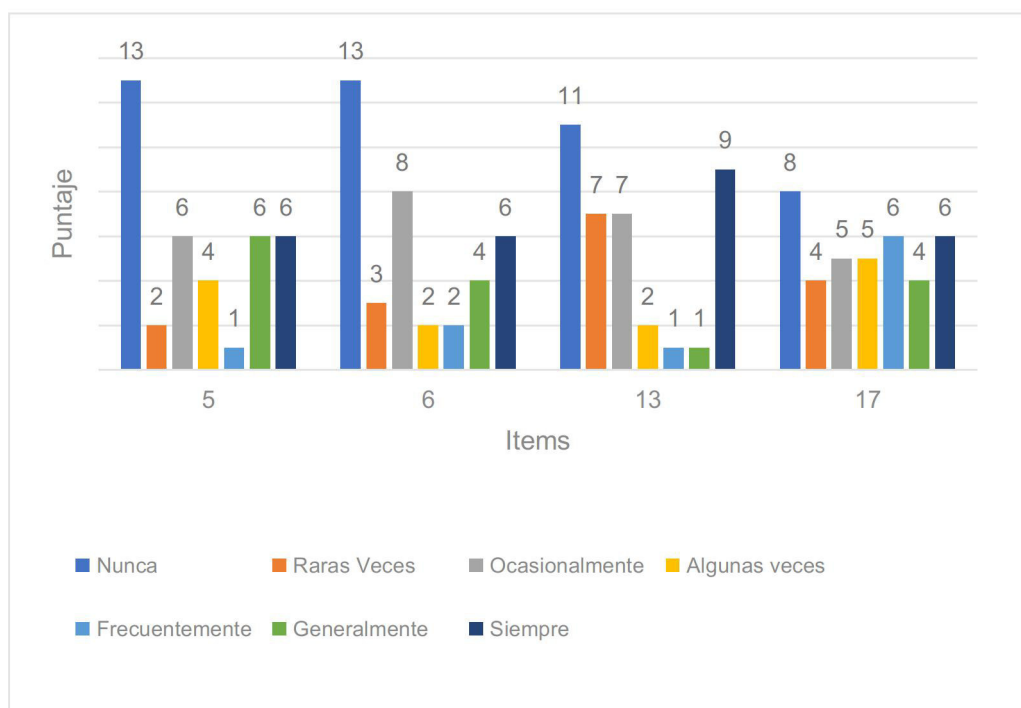


Gráfico 7. Resultados Influencia del líder

Los ítems 5 y 6 “Mi jefe no me defiende ante las autoridades” y “Mi jefe no me respeta” dejan de manifiesto que en baja medida los trabajadores del centro de salud se estresan a causa de problemas originados en la relación con sus jefes. La respuesta “nunca” prevalece con altos puntos en dichos ítems. Lo cual podría implicar que los conflictos parecieran responderse favorablemente en relación a las autoridades, los jefes y los trabajadores. Por otro lado, el ítem 13 “Mi jefe no se preocupa de mi bienestar personal”, el mayor porcentaje refleja que esto nunca sucede seguido de la respuesta “siempre”, resultado que podría considerarse una fuente importante de estrés para el personal. En el ítem 17 “Mi jefe no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo” un porcentaje importante considera a este factor que “siempre y Frecuentemente” sucede, representando un factor importante de estrés.

Análisis de la “Falta de cohesión”

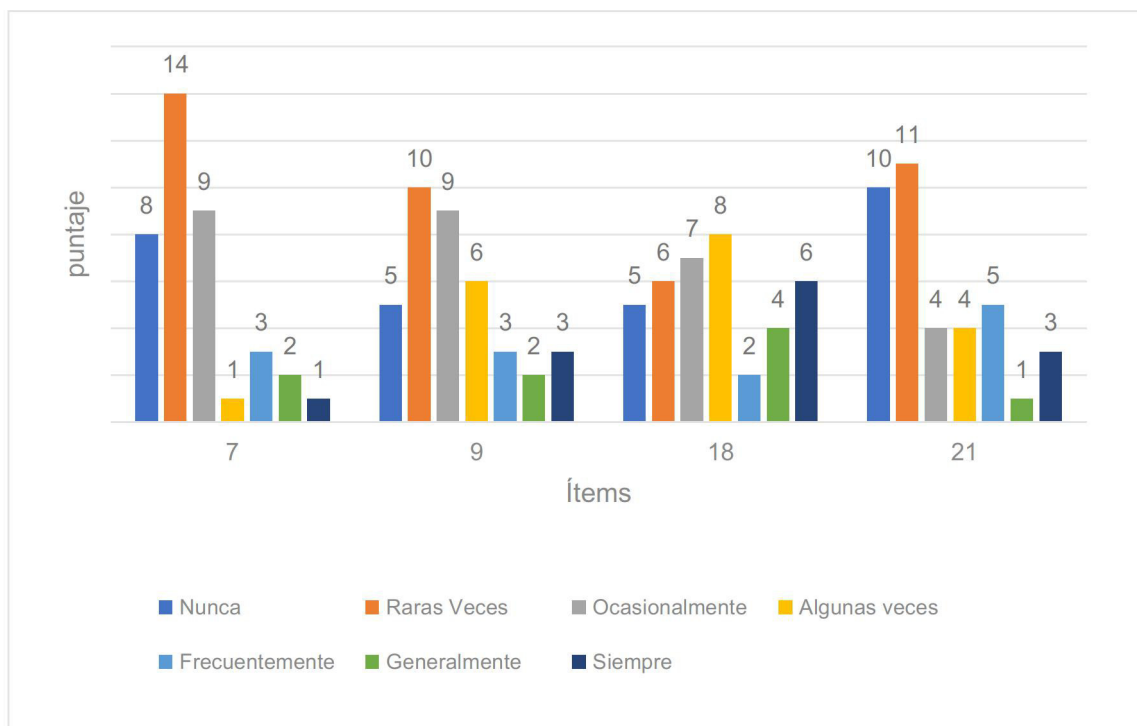


Gráfico 8. Resultados Falta de Cohesión

El gráfico 8 nos indica que en el Ítem 7 “No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha” la mayoría de los trabajadores del centro de salud no sienten estrés causado por problemas en la relación con el grupo de trabajo. Al parecer existe una buena colaboración entre los grupos. Por otro lado, el ítem 9 “Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro del centro de salud”. “Raras veces” es la opción de respuesta con mayor puntaje seguido de la respuesta “ocasionalmente”, lo cual pareciera no ser un problema en cuanto a los niveles de estrés. El ítem 18 “Mi equipo se encuentra desorganizado” las respuestas “siempre, algunas veces y generalmente” reflejan que el trabajo está desorganizado, con ello se evidencia, si bien no es la mayoría, existen problemas con la organización del equipo de trabajo. El ítem 21 “Mi equipo me presiona demasiado” las respuestas reflejan bajos índices en cuanto a este ítem,

interpretando que no existe mayores niveles de presión o en caso de existir se soluciona de manera saludable.

Análisis del “Respaldo del grupo”

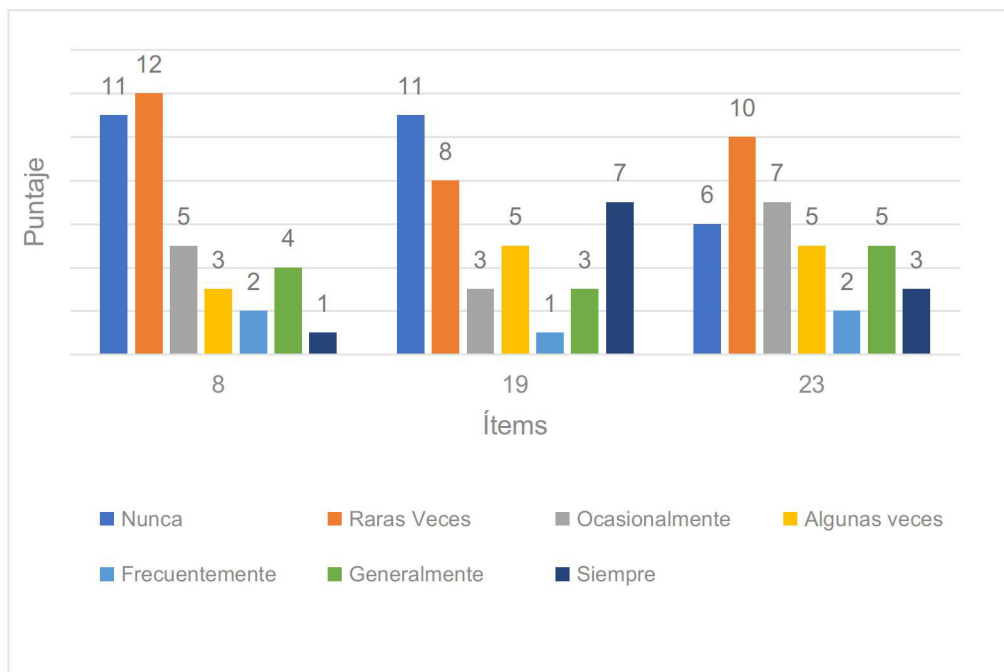


Gráfico 9. Resultados Respaldo del Grupo

Finalmente en el gráfico 9, el ítem 8 “Mi equipo y/o compañeros no respaldan mis metas profesionales” las respuestas evidencian que existe respaldo del equipo y compañeros, por lo tanto no es un estresor laboral. Sin embargo, al contrastarlo con el ítem 19 “Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes” las respuestas difieren. El mayor porcentaje se concentra en las respuestas “nunca”, y siempre, elemento considerado para un porcentaje de trabajadores como generador de estrés. El ítem 23 “Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario” nos indica que estas ayudas tampoco parecen un factor de estrés ya que el equipo de trabajo comparte y brinda ayuda cuando es necesario.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEPPO ARO

A continuación se presentan los resultados del segundo cuestionario aplicado en la misma población. Esta escala, a diferencia de la anterior, evalúa la presencia o ausencia de estrés en los trabajadores.

El valor promedio del universo evaluado corresponde a 18.1, según la interpretación en la escala sintomática correspondiente a presencia de estrés (valor mayor a 10 significa presencia de estrés), concluyendo que los trabajadores del centro de salud se encuentran con niveles de estrés sintomático.

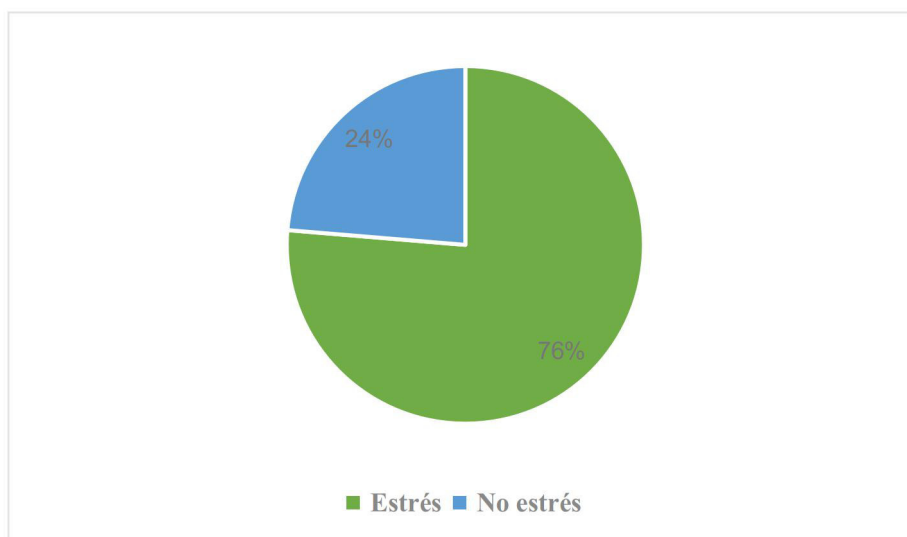


Gráfico 10. Presencia de estrés con base a la escala sintomática

En igual manera, al analizar los resultados de cada trabajador del centro de salud se ha podido establecer que el 76%, es decir 29 personas, presentan niveles de estrés y el 24%, 9 personas, no evidencian estrés.

Al contrastar los resultados, el índice mayor de estrés está presente en el personal de salud, pero el porcentaje obtenido en el personal administrativo es significativo.

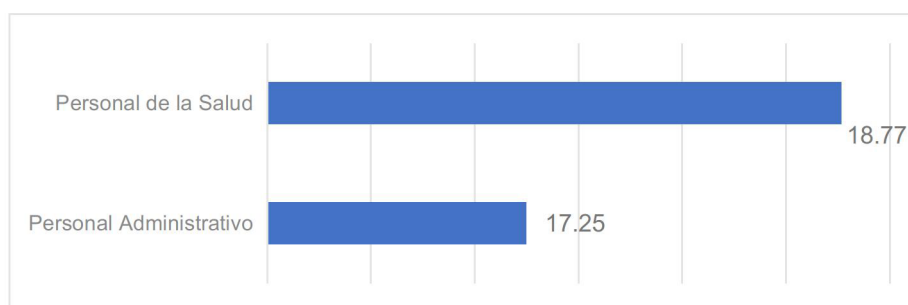


Gráfico 11. Nivel promedio de estrés por cargo laboral.

Entre los síntomas que el personal del centro de salud evidencia frecuentemente se detallan: dolores de cabeza y dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche; mientras que los menos frecuentes fueron: falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico y sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico. La prioridad de la sintomatología se detalla a continuación en la tabla 4:

Tabla 4. Frecuencia de la sintomatología encontrada

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

Discusión

En la población evaluada correspondiente al Centro de Salud B Quinindé- Esmeraldas se encontraron distintos resultados de acuerdo a las dos dimensiones del estrés analizadas a partir de los dos cuestionarios aplicados. Si bien, a partir de los resultados de Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT – OMS se refleja como resultado general una presencia de bajos niveles de estrés en las dimensiones de la organización del trabajo consideradas como estresores laborales, y en la Escala Sintomática De Estrés SEPPO ARO se encontraron niveles altos de estrés. Sin embargo estos dos resultados se deben considerar en las dos dimensiones específicas que definen a cada uno de los cuestionarios aplicados: mientras uno evaluaba los estresores laborales, el otro se basaba en la sintomatología del estrés. Con base a ello, más allá de las limitaciones que se puedan presentar al no permitir una comparación directa entre estos dos cuestionarios, se debe considerar su complementariedad en su aplicación y análisis.

El promedio de 83.18, obtenido en el cuestionario de evaluación de estrés laboral OIT – OMS, comparado con los resultados de investigaciones realizadas en el país y en el resto del mundo no difiere sustantivamente. Por ejemplo en una investigación realizada a trabajadores del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos (Sánchez, Fraga, & Aguirre, 2017) la media fue de 76,74. Para el caso de trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera fue de 76,90 (Chacín-Almarza, Corzo-Álvarez, Rojas-González, Rodríguez-Chacín, & Corzo-Ríos, 2002); 85,92 para los trabajadores aeronáuticos (Gulone, 2011).

Mas allá de los índices generales, y continuando con el resultado final de esta evaluación, se ha podido evidenciar que los factores estresores más comunes en el centro de salud corresponden a: organizacional e influencia del líder, evidenciando riesgos en la estructura organizacional y las características de los supervisores. Frente a

estos elementos han sido preocupantes las respuestas de los trabajadores al no tener una percepción totalmente favorable sobre la comprensión de las metas, la misión, los objetivos y la dirección del centro de salud. La influencia de líder, refleja con porcentajes altos el problema de relación entre los jefes directos y los trabajadores; afectando el trabajo de equipo. Si no existen líderes comprometidos con su equipo de trabajo, con la intención de mejorar o controlar los problemas en el espacio laboral, las acciones de intervención para reducir los niveles de estrés se hacen muy complicadas. Estos dos elementos estresores se pueden considerar que están estrechamente relacionados y dejan entrever un problema que podría implicar situaciones personales, de relaciones entre los trabajadores con sus compañeros y jefes, y también institucionales por la forma en cómo se organiza el trabajo en el centro de salud.

En cuanto a la Escala Sintomática De Estrés SEPPO ARO se ha podido constatar que a nivel de las manifestaciones sintomáticas el estrés en los trabajadores del centro de salud es alto. A nivel estadístico los resultados obtenidos mediante esta escala tiene una validez y fiabilidad pues tal como indican otros estudios (Aguado Martín, Bátiz Cano, & Quintana Pérez, 2013) esta escala posee alto respaldo estadístico con un Alfa de Cronbach de 0,83¹.

En comparación a otros estudios similares los resultados a partir de esta escala muestran cifras bastante altas donde el 76% del total de encuestados en este estudio presentan estrés sobre la constatación de síntomas físicos. Beltrán et al., (2016) encontraron en una población de trabajadores de una empresa de producción metal-mecánica un 42.7% de estrés. Aldrete Rodríguez et al., (2017) en un estudio similar llevado a cabo en un hospital de México encontraron que solo el 36.4% de los trabajadores sufre de estrés. Abad y Chicaiza (2016) en una investigación en un hospital

¹ El “alfa de Cronbach” es un coeficiente estadístico que se utiliza para medir la fiabilidad de una escala de medida. Los valores más cercanos a 1 significan que es mayor el grado de fiabilidad de la herramienta, y un valor mínimo de 0.80 es considerado como fiable.

de Cuenca - Ecuador, encontraron que el 50% de los trabajadores sufría de estrés en base a esta escala; y un porcentaje también de 50% se encontró entre trabajadores de la salud en una localidad de Cuba. Como se puede contrastar los índices de estrés en el Centro de Salud B Quinindé- Esmeraldas son altos, y más aún si se compara con similares estudios. Cabe recalcar que esta escala ha sido mayoritariamente utilizada para evaluar el estrés específicamente en personal de salud, mientras que en el caso del Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT – OMS su aplicación ha sido mayoritaria a otras profesiones.

Resulta interesante también notar que en los resultados de la Escala Sintomática De Estrés SEPPO ARO si se encontraron diferencias numéricas en cuanto a la presencia de estrés entre los trabajadores de la salud y el personal administrativo. Si bien en los dos grupos se dieron niveles para establecer que si existe estrés se puede considerar que la mayor presión laboral o los horarios disímiles son factores que influyen con mucha mayor consideración al personal de la salud que al administrativo y por ende se han encontrado esas diferencias.

Sin embargo, más allá de las cifras, lo más grave con los resultados obtenidos mediante esta escala son la consecuencia para la salud que conllevan el estrés. Con el Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT – OMS se podría argumentar que en su formulación, y por el tipo de ítems que se presentan, reflejan estados, que si bien hablan sobre la frecuencia con que ocurren ciertos hechos, que pueden ser fuertemente influenciados por la percepción que los trabajadores sienten sobre ellos y su entorno laboral. Sin embargo con la Escala Sintomática De Estrés SEPPO ARO los resultados que esta refleja son síntomas específicos, es decir cuestiones mucho más objetivas, palpables y que a fin de cuentas son un reflejo de las afecciones a la salud por la cual pasan los trabajadores.

Conclusiones

Mediante el Cuestionario de evaluación de Estrés Laboral de la OIT – OMS no se encontraron diferencias significativas entre el estrés presentado por administrativos frente al personal de la salud. Sin embargo con la Escala Sintomática De Estrés SEPPO ARO estas diferencias si se pudieron evidenciar.

El bajo nivel de estrés laboral obtenido mediante el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS al aplicarlo en el personal de un centro de salud podría explicarse a partir de la naturalización que el personal de salud suele tener sobre situaciones de estrés laboral tales como la presión laboral, el agotamiento o las largas jornadas laborales. Ya que a pesar de esta naturalización a nivel de la percepción de los trabajadores, la sintomatología de estrés por parte de los trabajadores fue bastante alta. El contraste entre los resultados de los dos cuestionarios también podría explicarse con factores de despersonalización/cinismo (Marsollier, 2013) ya que como explica esta autora cuando los sujetos carecen de recursos personales para afrontar situaciones conflictivas, surge una estrategia nueva que es la despersonalización, y que en el caso analizado se podría explicar por el alejamiento a las personas con las cuales se trabaja y el entorno en el cual se labora, temas que no son disimiles frente a los problemas encontrados en el clima laboral y la influencia del líder. Sin embargo, si bien estas actitudes se pueden usar como estrategias mentales o psicológicas por parte de los trabajadores, a la hora de analizar los síntomas estos no se pueden ocultar y no existe estrategia alguna que sirva para negarlos. Con base en lo establecido anteriormente se puede evidenciar que el estrés, entendido desde sus aristas laborales, es un problema complejo de analizar si se considera que este depende tanto de factores de índole interno, es decir del ambiente laboral, como factores individuales, los recursos que cada uno de

los trabajadores tengan para hacer frente a este. Por lo tanto cualquier propuesta que se quisiera proponer para el tratamiento del estrés a nivel laboral debería considerar todos estos factores.

Los resultados obtenidos mediante la presente investigación si bien nos presentan un claro escenario sobre el estado del estrés en el Centro de Salud B Quinindé-Esmeraldas, al identificar los factores estresores descritos anteriormente, así como los síntomas más comunes de estrés entre los trabajadores permiten realizar un análisis predictivo que permita mejorar ciertos elementos organizativos del centro de salud y con ello prevenir el incremento del nivel de estrés a futuro. Esto también a consideración de que se han dado estudios (Shimizu, Makino, & Takata, 1997) que ponen de manifiesto como frente a la falta de manejo del estrés en el ámbito laboral los índices de estrés pueden aumentar paulatinamente. En tal sentido si bien se ha analizado el estrés como tal, con base a sus manifestaciones psicosociales y sintomáticas, un elemento precursor de otras enfermedades más graves, razones por lo cual es necesario la prevención en la salud de los trabajadores y el ambiente de trabajo.

Referencias Bibliográficas

- Abad, M. C., & Chicaiza, C. (2016). *Actores psicosociales y estrés en personal de enfermería de Un hospital público de tercer nivel de atención*. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5585/1/11914.pdf>
- AbuAlRub, R. F. (2004). Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 36(1), 73-78. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2004.04016.x>
- Aguado Martín, J. I., Bátiz Cano, A., & Quintana Pérez, S. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario: Estado actual. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59(231), 259-275. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2013000200006>
- Alcover, C.-M., Martínez-Iñigo, D., Mazo, R., & Bilbao, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. McGraw-Hill.
- Aldrete Rodríguez, M. G., González Baltazar, R., Navarro Meza, C., León Cortés, S. G., & Pérez Aldrete, J. (2017). Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 15(3), 8-15.
- Alulema Cabrera, M. G., & Orbe Reyes, G. A. (2015). Nivel de estrés laboral percibido y la asociación con fenómeno ansioso y depresivo en el personal médico e internos rotativos en los distintos servicios del Hospital IESS Carlos Andrade Marín y el Hospital de Especialidades N°1 de la Fuerzas Armadas en el período de septiembre a diciembre de 2014. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/8878>
- Barraza-Salas, J. H., Romero-Paredes, J. J., Padilla, L., Pérez-Reyes, B., Piña-Jiménez, N. S., & Romero-Pérez, D. Y. (2009). Estado de salud y estrés laboral en médicos internos del IMSS en Tepic, Nayarit. *Revista Waxapa*, 1(1), 35-41.
- Beltrán, C. A., Hernández, F. D. M., Salazar, B. Y. R., & Cortez, N. R. (2016). Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 16(2), 15-22.
- Breilh, J. (1992). *Trabajo hospitalario, estrés y sufrimiento mental: Deterioro de la salud de los internos en Quito, Ecuador*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10644/3379>
- Chacín-Almarza, B., Corzo-Álvarez, G., Rojas-González, L., Rodríguez-Chacín, E., & Corzo-Ríos, G. (2002). Estrés Organizacional y Exposición a Ruido en Trabajadores de la Planta de Envasado de una Industria Cervecera. *Investigación Clínica*, 43(4), 271-289.
- Cole, L. L., Grubb, P. L., Sauter, S. L., Swanson, N. G., & Lawless, P. (1997). Psychosocial correlates of harassment, threats and fear of violence in the workplace. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 23(6), 450-457. Recuperado de JSTOR.
- D'Anello, A., Etana, M., & Guerra, J. C. (2003). Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del hospital universitario de los andes. Mérida. Venezuela. *Revista de Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes*, 9(1-4).
- Dolan, S. L., Díez-Piñol, M., & García, S. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=258297>

- Flores, J. C., & Tobar, S. (2019). *Evaluación del estrés laboral y las jornadas de trabajo en el personal operativo de la empresa Jara Seguridad, 2018*. Recuperado de <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/3264>
- Gavilanez, P. (2016). Opciones para mitigar el estrés laboral. *El Comercio*. Recuperado de elcomercio.com/tendencias/salud-mitigar-estres-laboral-ecuador.html
- Gulone, P. A. (2011). *Estrés laboral en personal aeronáutico*. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC105267.pdf>
- Hernández, J. R. (2003). Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública*, 29, 103-110.
- Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés laboral desde Medicina del Trabajo*. Recuperado de <http://www.sapargestion.com/GuiaManejoEstres/files/downloads/GuiaManejoEstres.pdf%20>
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Organización Mundial de la Salud.
- López, L., Solano, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E. M. (2012). El Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina (Work Stress and psychiatric disorders in medical professionals) (Esporotricose: Uma doença pouco conhecida ocupacional). *CES Salud Pública*, 3(2), 280-288.
- Marsollier, R. G. (2013). *La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral*. Recuperado de <http://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/7382>
- Martínez, M. (2011). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: Su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277794907_Estres_percibido_estrategias_de_afrontamiento_y_sentido_de_coherencia_en_estudiantes_de_enfermeria_su_asociacion_con_salud_psicologica_y_estabilidad_emocional
- Moreno, S. M. A. y M. P. S. y M. P. (2007). ADAPTACIÓN DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL PARA TRABAJADORES MEXICANOS. *RESPYN Revista de Salud Pública y Nutrición*, 8(4). Recuperado de <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>
- Nevid, J. S. (2010). *Psicología. Conceptos Y Aplicaciones*. CENGAGE Learning.
- NIOSH Working group. (1999). *STRESS...At Work*. Recuperado de <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/default.html>
- OIT. (2016, abril 4). Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo [Informe]. Recuperado 12 de agosto de 2019, de https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm
- Ortega F, G., Pio R, G., Cardemil, F., & Sade B, C. (2015). Presencia de síndrome de Burnout en una muestra de residentes y otorrinolaringólogos de Chile. *Revista de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello*, 75, 227-231. <https://doi.org/10.4067/S0718-48162015000300005>
- Ortiz, C., Barros, I., Dután, M. T., Parra, C., Yumbla, L., & Narváez, M. (2015). Prevalencia y Factores Asociados a Estrés Laboral en el Personal del Servicio de Emergencia del Hospital “José Carrasco Arteaga”. 2014. TI2—Revista Médica del Hospital José Carrasco Arteaga. *Revista Médica HCJA*, (1390-6445). <https://doi.org/10.14410/2015.7.2.ao.26>
- Ramírez, R. (2016). *Burnout en profesionales de la salud del Ecuador* ([Http://purl.org/dc/dcmitype/Text](http://purl.org/dc/dcmitype/Text), Universidade de Santiago de Compostela). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=132097>

- Sanchez, K. G. B., Fraga, P. G. L., & Aguirre, J. M. L. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 509-518.
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018). Occupational stress in healthcare staff of four level III health institutions of Cali in Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Satizábal Moreno, J. P., & Marín Ariza, D. A. (2018). Sleep Quality of Nurses Staff. *Revista Ciencias de la Salud*, 16(SPE), 75-86. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.6846>
- Serrano, M., Moya-Albiol, L., & Salvador, A. (2009). *Estrés laboral y salud. Indicadores cardiovasculares y endocrinos*.
- Shimizu, Y., Makino, S., & Takata, T. (1997). Employee Stress Status during the Past Decade (1982-1992) Based on a Nation-Wide Survey Conducted by the Ministry of Labour in Japan. *INDUSTRIAL HEALTH*, 35(3), 441-450. <https://doi.org/10.2486/indhealth.35.441>
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33-50.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario Estrés Laboral de la OIT– OMS

EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL	
CENTRO DE SALUD - QUININDE	
DATOS GENERALES	
Cargo:	Género:
Edad:	Fecha:
INSTRUCCIONES	
El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en su trabajo. Con el fin de que la información que se obtenga sea útil, es necesario que conteste sinceramente a todas las preguntas. Luego de leer atentamente cada pregunta, <u>señale una sola respuesta.</u>	

A continuación se presenta una lista de condiciones o situaciones que usted puede estar experimentando en su lugar de trabajo.

Luego de leer la pregunta marque con una (X) las veces en las que usted ha sentido estas condiciones.

- El uno (1) si NO le ha pasado **NUNCA.**
 El dos (2) si la ha sentido **RARAS VECES**
 El tres (3) si la ha sentido **OCASIONALMENTE.**
 El cuatro (4) si la ha sentido **ALGUNAS VECES**
 El cinco (5) si la ha sentido **FRECUENTEMENTE.**
 El seis (6) si la ha sentido **GENERALMENTE.**
 El siete (7) si la ha sentido **SIEMPRE.**

Recuerde que la información solicitada en el cuestionario, sera manejada con absoluta reserva, y cuya única finalidad es la mejora de su puesto de trabajo.

No.	Preguntas	FRECUENCIA						
		Nunca	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5	6	7
1	Mis compañeros de trabajo no comprende la misión y metas del Centro de Salud.							
2	La forma de rendir informes ante mi jefe me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							

4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo, es limitado.							
5	Mi jefe no da la cara por mí, ante las autoridades.							
6	Mi jefe no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo y/o compañeros no respaldan mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro del centro de salud.							
10	La estrategia del centro de salud no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi jefe no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento							

	técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi jefe no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	El centro de salud carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de							

	importancia.						
--	--------------	--	--	--	--	--	--

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.
 RECUERDE QUE LA INFORMACIÓN ES
 CONFIDENCIAL.**

Anexo 2. Cuestionario Escala Sintomática De Estrés Seppo Aro

Escala Sintomática de Estrés	
CENTRO DE SALUD QUINIDÉ	
DATOS GENERALES	
Cargo:	Género:
Edad:	Fecha:
INSTRUCCIONES	
El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en su trabajo. Con el fin de que la información que se obtenga sea útil, es necesario que conteste sinceramente a todas las preguntas. ¿HA PADECIDO ALGUNOS DE ESTOS SÍNTOMAS DURANTE EL ÚLTIMO AÑO? señale con una "X" la respuesta. <i>*Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o con la ingestión de bebidas alcohólicas, no deben ser señalados.</i>	
No.	Síntomas
FRECUENCIA	

		RARAMENTE O NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE
		1	2	3	4
1	Acidez o ardor en el estómago				
2	Pérdida del apetito				
3	Deseos de vomitar o vómitos				
4	Dolores abdominales				
5	Diarreas u orinar frecuentemente				
6	Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche				
7	Pesadillas				
8	Dolores de cabeza				
9	Disminución del deseo sexual				
10	Mareos				
11	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12	Temblor o sudoración en las manos				
13	Sudoración excesiva sin haber realizado				

	esfuerzo físico				
14	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15	Falta de energía o depresión				
16	Fatiga o debilidad				
17	Nerviosismo o ansiedad				
18	Irritabilidad o enfurecimiento				

***MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.
 RECUERDE QUE LA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL.***

Fotografías de la aplicación del cuestionario al personal del centro de salud Quinindè-

Esmeraldas: Fechas: 13-14-15 de agosto del 2019

