



Universidad del Azuay
Departamento de Posgrados

Maestría en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo

Evaluación del estrés y su correlación con las características socio demográficas y la morbilidad laboral, y propuesta de un plan de prevención en los trabajadores de una empresa de bebidas gaseosas, 2016

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Magister en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo

Autores: Clara Guerrero Maxi Ing. Ambiental
Nube Mejía Zamora Méd. Ocupacional

Director: Dr. Álvaro Peralta B, Msc.

Cuenca, Ecuador

2017

AGRADECIMIENTOS

El sentimiento de gratitud y alta estima a nuestros padres y a todos quienes hicieron posible el desarrollo y finalización del presente trabajo.

Ing. Clara Guerrero

Dra. Nube Mejía

RESUMEN

El estrés laboral constituye uno de los principales problemas de salud a nivel mundial y una de las primeras causas de ausentismo laboral y de reducción en la eficiencia de una empresa. Identificar el personal con niveles de estrés elevado es primordial para establecer políticas de intervención y prevención de este problema.

La investigación se desarrolló en la empresa comercializadora de bebidas gaseosas Zonal Austro. Para el levantamiento de la información se utiliza el cuestionario auto aplicado estandarizado para estrés de la batería de instrumentos de evaluación psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana. En el caso de la morbilidad se aplica el comparativo que se establece en el protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés establecido por la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia.

El nivel de estrés fue elevado en más del 60 % de los trabajadores y se relacionó con enfermedades gastroentéricas, otorrinolaringológicas y osteomusculares. El nivel de estrés dependió además de la edad, el tiempo en el cargo y el área de trabajo. La intervención diseñada se enfoca hacia la identificación, prevención y tratamiento de riesgos desde lo fisiológico y conductual.

Palabras clave: Estrés laboral, intervención psicosocial, factores de riesgo, enfermedad ocupacional.

ABSTRACT

Occupational stress is one of the main health problems worldwide, and one of the first causes of work absenteeism and of a decrease in the efficiency of a company. Identifying the staff with high levels of stress is essential to establish policies for the intervention and prevention of this problem. This research was carried out in a soft-drink marketing company located in the southern area of the country known as *Zonal Austro*. The standardized self-administered questionnaire for stress, part of the battery of psychosocial evaluation instruments of the *Pontificia Universidad Javeriana*, was used for the data collection. In the case of morbidity, the comparative questionnaire from the *Pontificia Universidad Javeriana* of Colombia established in the protocol for the determination of the origin of stress-derived pathologies was applied. The stress level was elevated in more than 60% of the workers, and it was related to gastrointestinal, otorhinolaryngology and osteomuscular diseases. The stress level also depended on the age, time in the position, and area of work. The intervention designed focused on the identification, prevention and treatment of risks from a physiological and behavioral approach.

Keywords: occupational stress, psychosocial intervention, risk factors, disease, occupational.



Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

CONTENIDO

Agradecimientos.....	ii
Resumen	iii
Abstract.....	iv
Introducción.....	7
Objetivo general	9
Objetivos Específicos	9
Capítulo I	10
1 Materiales y métodos	10
1.1 Técnicas e instrumentos de medición.....	10
Capitulo II	15
Resultados	15
2.1 Resultados de la evaluación del estrés.....	15
2.2 Frecuencia de patologías	16
2.3 Variables de apoyo.....	17
2.3.1 Distribución de los trabajadores según grupo de edad.....	17
2.3.2 Frecuencia y distribución del puesto de trabajo	18
2.3.3 Frecuencia y distribución de años de labora en la empresa	19
2.4 Correlación de datos entre niveles de estrés y morbilidad	20
2.1.4 Correlación del nivel estrés y patologías gastroentéricas	20
2.1.5 Correlación del nivel de estrés y patologías otorrinolaringologicas	21
2.1.6 Correlación de estrés y patologías osteomusculares.....	22
2.1.8 Correlación del nivel de estrés y patologías cardiovasculares	24
2.1.9 correlación del nivel de estrés y la edad del colaborador.....	25
Capitulo III	27
Discusión	27
Propuesta de prevención	29
Intervención sobre la organización (colectiva):	29
Conclusiones.....	31
Anexos	32
Consentimiento Informado.....	32
Bibliografía.....	34

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Categoría de síntomas del estrés	10
Tabla 2: Distribución de áreas de la empresa	11
Tabla 3: Horario laboral de la empresa	12
Tabla 4: Variables de correlación	13
Tabla 5: Variables operativas de apoyo	13
Tabla 6: Nivel de estrés en la muestra de estudio.....	15
Tabla 7: Frecuencia de patologías en la empresa distribuidora de bebidas, 2016	16
Tabla 8: Frecuencia de trabajadores según el grupo de edad	17
Tabla 9: Frecuencia del personal por puesto de trabajo	18
Tabla 10: Años de labora en la empresa.....	19
Tabla 11: Correlación de estrés y patologías gastroentéricas.....	20
Tabla 12: Nivel de estrés y patologías otorrinolaringológicas	21
Tabla 13: Correlación estrés y patologías osteomusculares.....	22
Tabla 14: Estrés y patologías hematológicas	23
Tabla 15: Estrés y patologías cardiovasculares.....	24
Tabla 16: Correlación de estrés y edad.....	25
Tabla 17: Nivel de estrés y puesto de trabajo	26
Tabla 18: Nivel de estrés y tiempo en el cargo	26

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Nivel de estrés.....	15
Gráfico 2: Porcentaje de patologías	16
Gráfico 3: Porcentaje de trabajadores por grupo de edad.....	17
Gráfico 4: Porcentaje del personal por puesto de trabajo	18
Gráfico 5: Porcentaje años de labor en la empresa	19
Gráfico 6: Patologías gastroentéricas y nivel de estrés.....	20
Gráfico 7: Enfermedades otorrinolaringológicas y estrés	21
Gráfico 8: Patologías osteomusculares y nivel de estrés	22
Gráfico 9: Nivel de estrés y patologías hematológicas	23
Gráfico 10: Enfermedades cardiovasculares y estrés.....	24

Identificación y evaluación del estrés y su correlación con la morbilidad laboral y propuesta de intervención psicosocial en los trabajadores de una empresa de bebidas gaseosas, 2016.

INTRODUCCIÓN

La Seguridad y Salud Ocupacional es una ciencia multidisciplinaria en temas de protección y bienestar de las personas involucradas en el trabajo, cuyo principal objetivo es fomentar un ambiente laboral seguro y saludable, a través de la identificación de los riesgos y el diseño, control y evaluación de políticas de prevención.

Uno de los factores de riesgo más relevantes en este campo que ha llamado la atención de los profesionales de la Salud Ocupacional en los últimos años es el estrés laboral, entendido como el estado de tensión generado en el trabajador como consecuencia de la percepción de que las exigencias de su cargo puedan superar sus capacidades y recursos para enfrentarlas (Atalaya, 2001; OIT, 2016; Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, 2006; Charpertier, 2010; García, 2011). Las consecuencias de este problema se observan en diferentes ámbitos como el psicológico con mayor riesgo de depresión y otras enfermedades mentales, en el social con aislamiento y pensamientos autodestructivos, y desde el punto de vista orgánico asociándose a morbilidad cardiovascular, gastrointestinal, respiratoria, endocrinas, entre otras (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, 2006; Naranjo Pereira, 2009; Juárez García, 2007; Durán, 2010; Rodríguez Jiménez y Oramas Viera, 2015; Ansoleaga Moreno y Toro, 2010; Comín, 2013).

Desde lo económico, la no prevención de este problema en el ámbito laboral tiene costes muy elevados. Datos de la Unión Europea sugieren que entre el 50% y el 60% del ausentismo al trabajo se relaciona directamente con el estrés, con un costo anual que supera los 20 mil millones de euros. A esto se debe sumar la disminución en la productividad, una menor capacidad para innovar, mayor movimiento de personal, entre otros. Así, algunas organizaciones sostienen que las empresas o departamentos de trabajo que posean más del 40% de su personal con problemas de estrés no son viables comercialmente (Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales, 2006). Otros autores, citando cifras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indican que la carga económica de los riesgos psicosociales, entre los que se enmarca el estrés laboral, puede abarcar hasta el 4% del PIB mundial (Vieco Gómez y Abello Llanos, 2014).

Si bien actualmente se considera importante cierto nivel de estrés o eustrés para favorecer la atención, productividad laboral y crecimiento personal dentro del marco actual de un mercado

competitivo, cuando éste se aleja de sus condiciones óptimas, resulta en todo lo contrario. Por ello es de vital relevancia velar en las empresas y departamentos por los factores que determinan este problema, para definir políticas de gestión que contribuyan a elevar sin lugar a dudas el bienestar psicológico y calidad de vida de los trabajadores (Durán, 2010; Naranjo Pereira, 2009).

Los factores de riesgo de estrés laboral pueden separarse en externos o del ambiente, e internos o subjetivos. En el primer grupo se encierran aquellos que tienen que ver con el contenido de las tareas a realizar por puesto de trabajo (monotonía de actividades, carga laboral, entre otros), el ambiente donde se realiza el mismo (ruido, vibraciones, espacio, entre otros) y aquellos relativos a la organización y gestión empresarial. En el segundo grupo se relacionan las características de cada persona (edad, sexo, raza, experiencia laboral, entre otros) y las relaciones con sus pares (Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales, 2006; OMS, 2004).

La relevancia de cada factor riesgo para el estrés laboral depende en gran medida de la empresa y del puesto de trabajo que se analice. Es por ello que diseñar políticas basadas en publicaciones teóricas o epidemiológicas nacionales e internacionales si bien pueden orientar sobre la prevención de este problema, no siempre resultan de utilidad para todas las organizaciones. Así, cada empresa debe realizar de manera rigurosa y científica su propio levantamiento de factores de riesgo para diseñar sus estrategias de prevención e intervención (Ansoleaga Moreno y Toro, 2010; Arias Gallegos, 2012).

En el contexto ecuatoriano existen pocas investigaciones disponibles como para definir el panorama epidemiológico nacional o local sobre el tema, en tal sentido se ha encontrado una investigación desarrollada en la Universidad de Guayaquil sobre personal administrativo del sistema hospitalario docente de dicha institución en la que se observa que más del 70% de los participantes indican que su cargo requiere mucho esfuerzo mental, y cerca de un 30% reporta que necesita concentrarse por largos periodos de tiempo (Barrezueta Solis, 2013).

Lo anterior denota que si bien a nivel nacional existen políticas para fomentar y exigir la seguridad y salud del trabajador en cada empresa (<http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>), aún queda mucho camino por recorrer para implementar proyectos de investigación sobre estrés laboral.

En este sentido la empresa objeto de estudio, la misma que está enfocada a la venta y distribución en el mercado de bebidas gaseosas sin alcohol, entiende la importancia de mantener su capital humano en un estado de salud integral óptimo para su desempeño laboral, lo que permitiría además incrementar su competitividad comercial. Comprometida con esto, se implementó en la misma el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, manteniendo

actualizados sus reglamentos internos y procedimientos mediante el actuar constante de sus comités y su estructura organizativa de prevención.

No obstante, el departamento médico de la Zona Austro de esta empresa, priorizando la evaluación fisiológica del trabajador como punto primordial para mantener el equilibrio entre la salud del individuo y las tareas que debe desarrollar en su puesto de trabajo, observó que las estadísticas de morbilidad en los trabajadores que laboran en la empresa distribuidora de gaseosas se elevó durante el año 2016. A esto además se suma el aumento del nivel de ausentismos y absentismos que podrían asociarse a diferentes sucesos como el temor a ser despedidos, el mantener una venta sobre las metas a cumplir y las diferentes reestructuras llamadas en la actualidad al recorte de personal, todas potencialmente factores estresores.

Por ello es que se decide realizar la presente investigación la misma que persigue los siguientes objetivos:

Objetivo General

- Evaluar el nivel de asociación entre el estrés, la morbilidad laboral y factores sociodemográficos en los trabajadores de la empresa distribuidora de gaseosas Zonal Austro, año 2016.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de estrés en el personal de la empresa.
- Analizar las estadísticas de morbilidad en el personal de la empresa en el año 2016
- Clasificar los niveles de estrés de acuerdo a edad, nivel de instrucción y puesto de trabajo.
- Establecer la correlación con las características socio-demográficas.
- Establecer una propuesta de intervención psicosocial en aquellos trabajadores que sobrepasen los valores de significancia al estrés.

Los resultados de esta investigación con su propuesta de intervención para reducir los niveles de estrés en la empresa, pueden constituirse en un referente importante para el desarrollo de nuevas investigaciones e intervenciones en el ámbito de la salud y seguridad del trabajo, desde el ámbito psicosocial.

CAPÍTULO I

1 MATERIALES Y MÉTODOS

1.1 Técnicas e instrumentos de medición

Se utilizó el cuestionario auto aplicado en (Ministerio de la Protección Social, 2010):

- La Batería de Instrumentos para la Evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, cuestionario auto aplicado estandarizado para estrés de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia.
- Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia.

1.1.1 Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial – Cuestionario para la evaluación del estrés.

Este instrumento está compuesto por tres cuestionarios auto aplicables, mismo que brindan una valoración individual de la exposición psicosocial en el puesto de trabajo, haciendo referencia tanto a las condiciones extra laborales, intralaborales del colaborador y un cuestionario aplicable a nivel individual del estrés.

El cuestionario para la evaluación del estrés que se aplica tiene como objetivo identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés. Este instrumento evalúa síntomas de la presencia de reacciones de estrés que se distribuye en las siguientes categorías:

Tabla 1: CATEGORÍA DE SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

Categorías	Ítems – No. de preguntas por categoría
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales.	9
TOTAL	31

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Elaborado por: Guerrero, Mejía, 2017

1.2 Manejo estadístico de la información

a) Universo del estudio

290 personas – corresponde al personal administrativo y operativo. En la tabla 2 se resumen las áreas de la empresa con la nominación y puestos de trabajo evaluados.

Tabla 2: DISTRIBUCIÓN DE ÁREAS DE LA EMPRESA

ÁREA	NOMINACION	PUESTOS DE TRABAJO
OPERATIVOS	Logísticos Fontain	Estibador Técnicos de Equipos de Frio.
COMERCIALES	Venta Reparto	Pre vendedor Vendedor Vendedor junior
ADMINISTRATIVOS	Gerente Jefes Coordinadores	Administración Cartera Atención al cliente Marketing Capital humano Dpto. Médico
SERVICIOS GENERALES	Servicio Varios	Conserjes Mensajeros

Fuente: Dpto. Capital Humano de la Empresa comercializadora de Bebidas

Elaborado por: Guerrero y Mejía, 2017.

El horario de trabajo difiere dependiendo del área que se analice. Los operativos poseen dos turnos de trabajo comenzando a las 6:30 de la mañana y culminando a la 1:30 am. La diferencia con los comerciales es que estos poseen un solo turno de trabajo hasta que culmine la entrega de todo el material, mientras que los administrativos comienzan sus 8 horas de trabajo a partir de las ocho de la mañana. En la tabla 3 se resume esta información de la población de estudio.

Tabla 3: HORARIO LABORAL DE LA EMPRESA

ÁREA	DIAS	CARGA HORARIA	OBSERVACIONES
OPERATIVOS	Lunes a sábado	6:30 am. A 3:00 pm. 5:00 pm. a 1:30 am.	30 minutos para comer
COMERCIALES	Lunes a sábado	6:30 am en adelante	Su jornada de trabajo culmina una vez que se cumpla la venta, entrega y cobro del último cliente.
ADMINISTRATIVOS	Lunes a viernes	8:00 a 4:30 pm	30 min. para almorzar.

Fuente: Dpto. Capital Humano de la Empresa comercializadora de Bebidas

Elaborado por: Guerrero y Mejía, 2017.

b) Muestra

Previa sensibilización y consentimiento del personal se realiza el estudio en el total de trabajadores

c) Criterio de inclusión

Personal en nómina

d) Criterios de exclusión

- Aquellos que no den su consentimiento para formar parte del estudio
- Trabajadores que se encuentren laborando menos de 3 meses.

e) Variables operativas

Se trabaja con el histórico de morbilidad de los trabajadores mismo que ha sido proporcionado por el departamento médico de la empresa distribuidora de bebidas, esta información será utilizada únicamente para el desarrollo del estudio y no para otro fin.

Tabla 4: VARIABLES DE CORRELACIÓN

Nombre de la variable (patología)	Definición operativa	Dimensión	Indicador
Gastroentéricas	Enfermedades que alteran el sistema digestivo	Porcentaje de personas afectadas %	Fichas médicas del Departamento Médico
Otorrinolaringológicas	Enfermedades que alteran el sistema respiratorio	Porcentaje de personas afectadas %	Fichas médicas del Departamento Médico
Osteomusculares	Enfermedades que alteran el sistema osteomuscular	Porcentaje de personas afectadas %	Fichas médicas del Departamento Médico
Hematológicas	Enfermedades que alteran el sistema hemático	Porcentaje de personas afectadas %	Fichas médicas del Departamento Médico
Cardio Vasculares	Enfermedades que alteran el sistema vascular	Porcentaje de personas afectadas %	Fichas médicas del Departamento Médico
Fuente: empresa distribuidora de bebidas Elaborado por: Guerrero, Mejía, 2016			

Ya que se cuenta con la evaluación de los resultados de estrés, se utilizan también variables operativas de apoyo que ayudan a enfocar la propuesta de intervención psicosocial (tabla 5).

TABLA 5: VARIABLES OPERATIVAS DE APOYO

Nombre de la variable	Definición operativa	Dimensión	Indicador	Escala
Edad	Tiempo transcurrido desde la fecha de nacimiento hasta el momento de la encuesta	Tiempo	Años cumplidos	Joven (19-29) Adulto (30-45) Adulto maduro (46-65) Adulto mayor (65 o más)
Puesto de trabajo	Lugar en el que se encuentre ejecutando la/s tareas	Área de desarrollo de la/las tareas.	Manual de cargos	*Administrativos *Comercial *Logísticos *Fontain *Servicios generales.
Años de labor en la empresa	Tiempo que labora en la institución	Tiempo	Años de trabajo	Numérico
Fuente: Guerrero y Mejía. 2017				

1.3 Confidencialidad de los resultados

El estudio no especifica información de la empresa distribidora de bebidas, respetando la confidencialidad de la misma y de sus trabajadores. De igual modo los trabajadores participantes firmaron su consentimiento informado.

Los resultados de cada cuestionario serán entregados al trabajador que corresponda, se representa estadísticamente los niveles de estrés evaluados y su relación con la morbilidad para implementar medidas de intervención y prevención.

1.4 Procesamiento estadístico de los datos

El procesamiento de los resultados se realizó mediante el programa Epidat 3.0 y la base de datos creada en Microsoft Excel. Se empleará para el análisis las tablas de contingencia y la prueba Chi-cuadrado con una significancia estadística de $p < 0,05$.

CAPITULO II

RESULTADOS

El desarrollo del estudio se realiza mediante un análisis correlacional entre los valores obtenidos del cuestionario auto aplicado del estrés y de las patologías presentes en el personal de la empresa; además, se realiza la correlación entre el nivel de estrés y otras variables específicas a fin de establecer medidas de prevención e intervención en el personal. Del universo de 290 personas, 6 colaboradores no formaron parte del estudio debido a situaciones extra laborales que le impidieron firmar el consentimiento informado, para un 97,93% de participación.

2.1 Resultados de la evaluación del estrés

Tabla 6: NIVEL DE ESTRÉS EN LA MUESTRA DE ESTUDIO

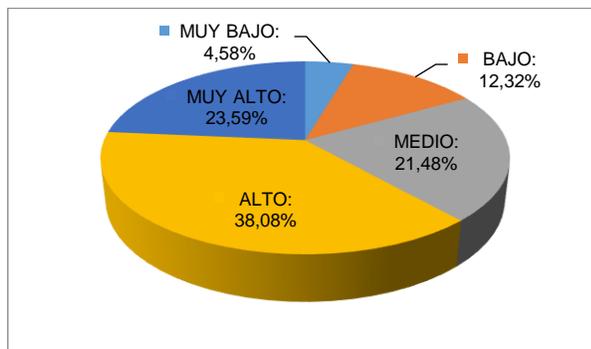
Nivel de estrés	Frecuencia	%
Muy bajo	13	4.58
Bajo	35	12.32
Medio	61	21.48
Alto	108	38.03
Muy Alto	67	23.59
Total	284	100.00

Fuente: Cuestionario de evaluación del estrés, 2017

Elaborado por: Guerrero y Mejía, 2017

Los resultados obtenidos muestran claramente que la mayoría de los trabajadores (61.62%) de la empresa estudiada presenta un nivel de estrés alto y muy alto, el 21.48% de trabajadores un nivel de estrés medio, mientras que menos del 17 % posee niveles bajos o muy bajos.

Gráfico 1: NIVEL DE ESTRÉS



Elaborado por: Guerrero y Mejía, 2017

2.2 FRECUENCIA DE PATOLOGÍAS

En la tabla 6 se resume la frecuencia de presentación de los diferentes grupos de patologías presentadas en la muestra de estudio según su especialidad.

Tabla 7: FRECUENCIA DE PATOLOGÍAS EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS, 2016

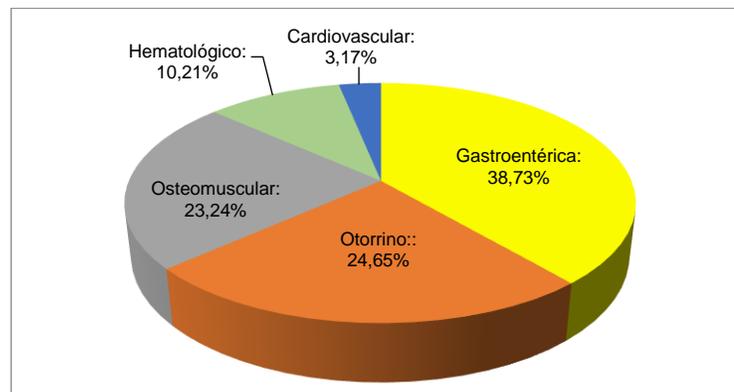
Especialidad	Frecuencia	%
Gastroentérica	110	38.73
Otorrinolaringológicas	70	24.65
Osteomusculares	66	23.24
Hematológicas	29	10.21
Cardiovasculares	9	3.17
Total	284	100.00

Fuente: Historial médico de la empresa distribuidora de bebidas, 2016

Elaborado por: Guerrero, Mejía

La tabulación del histórico del departamento médico de la empresa distribuidora de bebidas presenta a las patologías gastroentéricas como las de mayor presencia afectando a aproximadamente un 38.73% de los trabajadores. A éstas le siguen las enfermedades otorrinolaringológicas y las osteomusculares afectando a un 24.65% y 23.24% de la población de estudio respectivamente. En menor porcentaje se encuentran las patologías hematológicas y cardiovasculares, que se presentaron en menos del 15% de la muestra.

Gráfico 2: PORCENTAJE DE PATOLOGÍAS



Elaborado por: Guerrero, Mejía 2017

2.3 VARIABLES DE APOYO

2.3.1 DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES SEGÚN GRUPO DE EDAD

En la tabla 8 se resume la frecuencia de trabajadores por grupo de edad.

Tabla 8: FRECUENCIA DE TRABAJADORES SEGÚN EL GRUPO DE EDAD

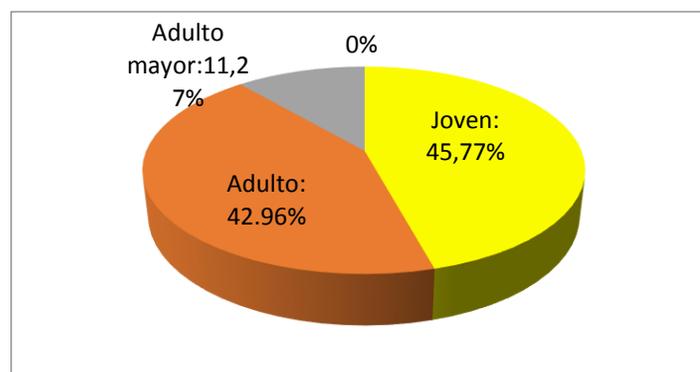
Grupo de edad	Frecuencia	%
Joven	130	45.77
Adulto	122	42.96
Adulto maduro	32	11.27
Adulto mayor	0	0.00
Total	284	100.00

Fuente: Empresa distribuidora de bebidas

Elaborado por: Guerrero, Mejía 2017

Del total de trabajadores, casi el 90 % se encuentra entre los grupos joven y adulto con más del 40 % en cada uno de ellos. Los restantes se presentaron en el grupo de adulto maduro sin ninguna persona clasificada como adulto mayor.

Gráfico 3: PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR GRUPO DE EDAD



Elaborado por: Guerrero, Mejía. 2017

2.3.2 FRECUENCIA Y DISTRIBUCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

En la tabla 8 se resume la distribución de trabajadores según su área de trabajo.

Tabla 9: FRECUENCIA DEL PERSONAL POR PUESTO DE TRABAJO

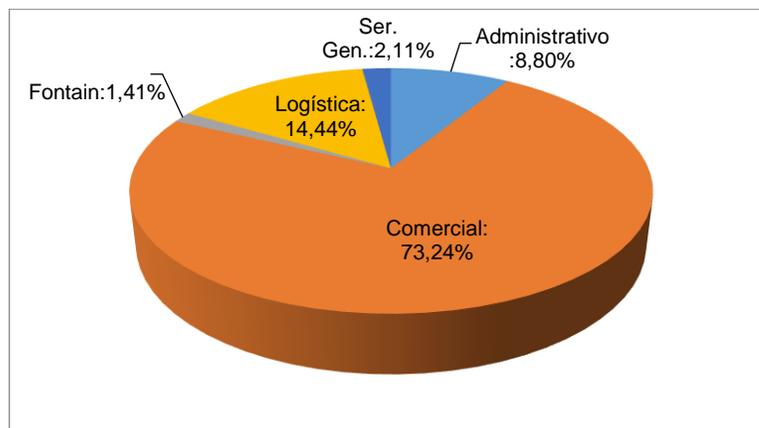
ÁREA	Frecuencia	%
Administrativo	25	8.80
Comercial	208	73.24
Fontain	4	1.41
Logística	41	14.44
Servicios generales	6	2.11
Total	284	100.00

Fuente: Empresa distribuidora de bebidas

Elaborado por: Guerrero, Mejía. 2017

En el área comercial de la empresa se ubica la mayor cantidad de personal con un poco más del 70 % del total de trabajadores. Las áreas menos representadas fueron los servicios generales y Fontain, entre los que no superaron el 4 % del total de la muestra.

Gráfico 4: PORCENTAJE DEL PERSONAL POR PUESTO DE TRABAJO



Elaborado por: Guerrero, Mejía. 2017

2.3.3 FRECUENCIA Y DISTRIBUCIÓN DE AÑOS DE LABORA EN LA EMPRESA

En la tabla 10 se resume la distribución de trabajadores según su antigüedad en la empresa.

Tabla 10: AÑOS DE LABORA EN LA EMPRESA

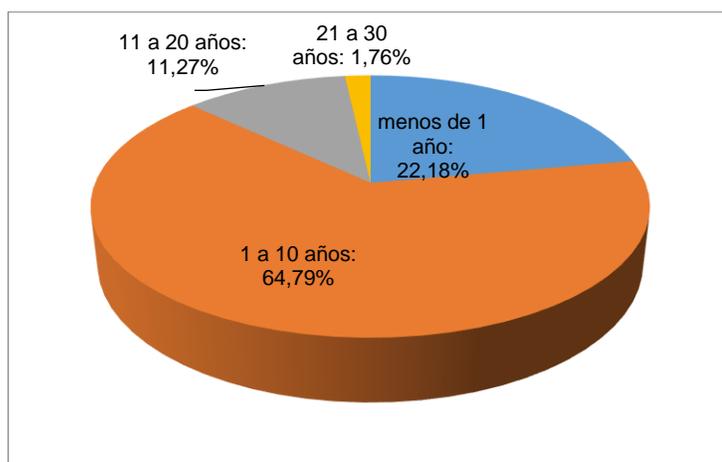
Años de labor	Frecuencia	%
Menos de 1 año	63	22.18
De 1 a 10 años	184	64.79
De 11 a 20 años	32	11.27
De 21 a 30 años	5	1.76
Total	284	100.00

Fuente: Nóminas del personal de la empresa distribuidora de bebidas

Elaborado por: Guerrero, Mejía. 2017

Más del 80 % de los trabajadores lleva 10 años o menos laborando en la empresa, con la mayor cantidad entre 1 y 10 años. Existen muy pocos trabajadores con más de 20 años en la institución.

Gráfico 5: PORCENTAJE AÑOS DE LABORA EN LA EMPRESA



Elaborado por: Guerrero, Mejía. 2017

2.4 CORRELACIÓN DE DATOS ENTRE NIVELES DE ESTRÉS Y MORBILIDAD

2.1.4 CORRELACIÓN DEL NIVEL ESTRÉS Y PATOLOGÍAS GASTROENTÉRICAS

En la tabla 11 y el gráfico 1 se resume la relación entre el nivel de estrés y la presencia o no de patologías gastroentéricas.

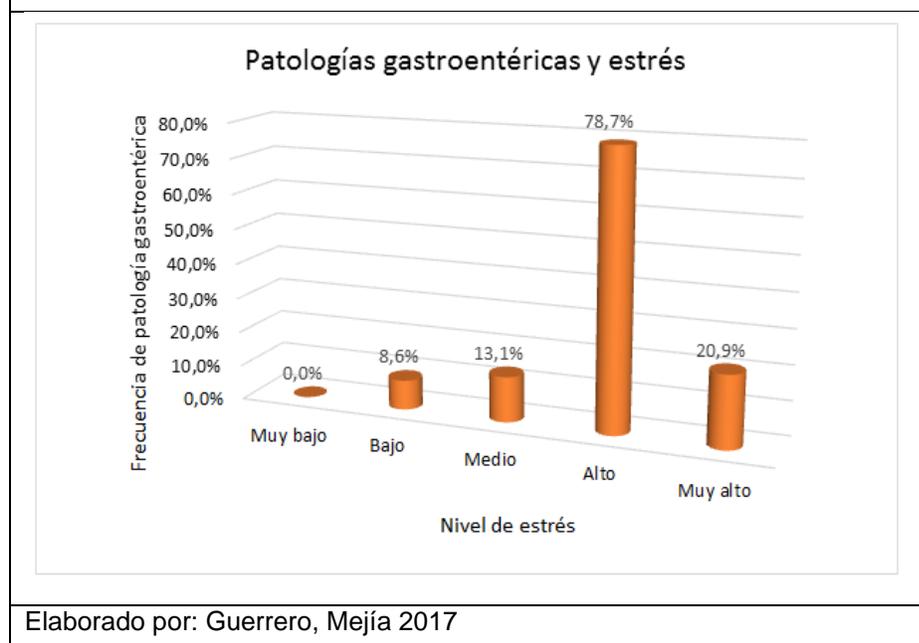
Tabla 11: CORRELACIÓN DE ESTRÉS Y PATOLOGÍAS GASTROENTÉRICAS

Nivel de estrés	Enfermedades gastroentéricas		Total
	No (n = 174)	Sí (n = 110)	
Muy bajo	13	0	13
Bajo	32	3	35
Medio	53	8	61
Alto	23	85	108
Muy alto	53	14	67
$\chi^2 = 120.201$		p < 0.001	

Fuente: Cuestionario de evaluación del estrés, 2016

Elaborado por: Guerrero, Mejía 2017

Gráfico 6: PATOLOGÍAS GASTROENTÉRICAS Y NIVEL DE ESTRÉS



El análisis del estadístico Chi cuadrado demuestra que existe asociación entre el nivel de estrés y la presencia de enfermedades gastroentéricas en la muestra de estudio. Se observa que en casos de estrés muy bajo no existen estos problemas de salud, mientras que la frecuencia de presentación se eleva aproximadamente 9 veces desde el nivel de estrés bajo hasta el alto, en el que aproximadamente el 78 % de los trabajadores posee este tipo de patologías. De igual modo, en el personal con un nivel de estrés muy alto, se manifestó una mayor frecuencia de estas enfermedades respecto a los de nivel medio y bajo.

2.1.5 CORRELACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS Y PATOLOGÍAS OTORRINOLARINGOLÓGICAS

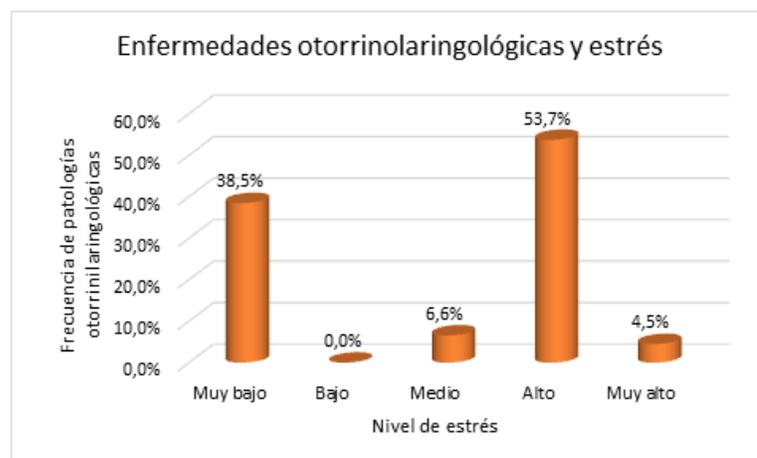
En la tabla 12 y gráfico 7 se resume la relación entre el nivel de estrés y las patologías otorrinolaringológicas.

Tabla 12: NIVEL DE ESTRÉS Y PATOLOGÍAS OTORRINOLARINGOLÓGICAS

Nivel de estrés	Enfermedades otorrinolaringológicas		Total
	No (n = 114)	Sí (n = 70)	
Muy bajo	8	5	13
Bajo	35	0	35
Medio	57	4	61
Alto	50	58	108
Muy alto	64	3	67
X ² = 87.30		p < 0.001	

Elaborado por: Guerrero y Mejía. 2017

Gráfico 7: ENFERMEDADES OTORRINOLARINGOLÓGICAS Y ESTRÉS



Elaborado por: Guerrero y Mejía. 2017

Si bien las enfermedades otorrinolaringológicas demostraron relación o asociación con el nivel de estrés según demuestra el estadístico Chi-cuadrado, en el gráfico 7 se observa que esa relación no es lineal, o sea que no aumenta con el nivel de estrés. Esto se supone porque las frecuencias más altas de estas enfermedades se distinguen en grupos bien diferentes y opuestos en cuanto a sus niveles de estrés (nivel muy bajo vs. nivel alto).

2.1.6 CORRELACIÓN DE ESTRÉS Y PATOLOGÍAS OSTEOMUSCULARES

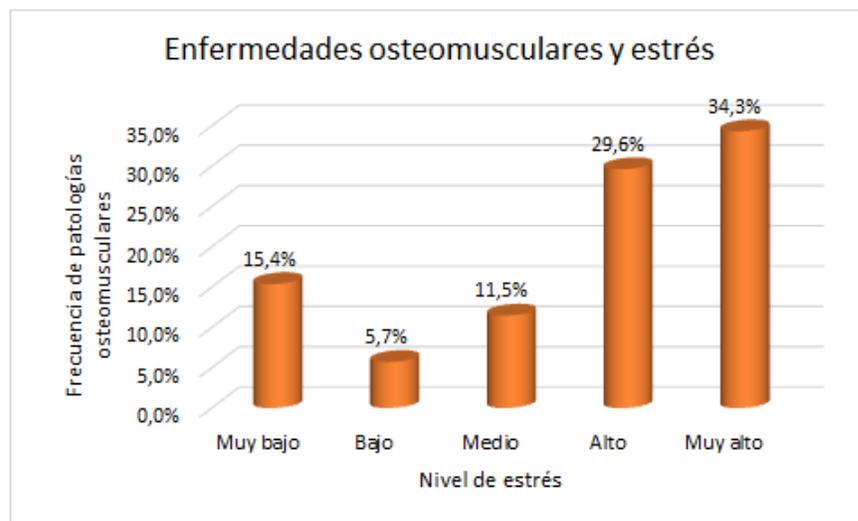
En la tabla 13 y el gráfico 8 se resume la relación entre el nivel de estrés y las patologías osteomusculares.

Tabla 13: CORRELACIÓN ESTRÉS Y PATOLOGÍAS OSTEOMUSCULARES

Nivel de estrés	Enfermedades osteomusculares		Total
	No (n = 218)	Sí (n = 66)	
Muy bajo	11	2	13
Bajo	33	2	35
Medio	54	7	61
Alto	76	32	108
Muy alto	44	23	67
$X^2 = 18,29$		$p = 0.0011$	

Elaborado por: Guerrero y Mejía, 2017

Gráfico 8: PATOLOGÍAS OSTEOMUSCULARES Y NIVEL DE ESTRÉS



Elaborado por: Guerrero y Mejía, 2017

Se observa que la frecuencia de enfermedades osteomusculares se elevaron con el nivel de estrés. Es llamativo que la presencia de estas patologías en un nivel muy bajo es mayor a los niveles de estrés bajo y medio. En los niveles de estrés alto y muy alto, la proporción de trabajadores con problemas osteomusculares fue de dos a siete veces mayor que en los niveles muy bajo, bajo y medio.

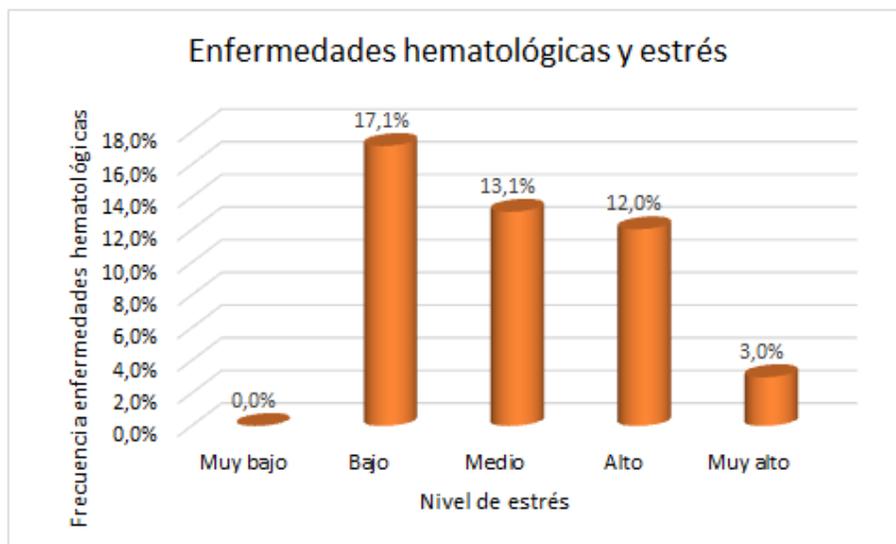
2.1.7 CORRELACIÓN DE ESTRÉS Y PATOLOGÍAS HEMATOLÓGICAS

En la tabla 14 y gráfico 9 se resume la relación entre patologías hematológicas y el nivel de estrés.

Tabla 14: ESTRÉS Y PATOLOGÍAS HEMATOLÓGICAS			
Nivel de estrés	Enfermedades hematológicas		Total
	No (n = 255)	Sí (n = 29)	
Muy bajo	13	0	13
Bajo	29	6	35
Medio	53	8	61
Alto	95	13	108
Muy alto	65	2	67
$X^2 = 8.08$		$p = 0.0886$	

Elaborado por: Guerrero y Mejía, 2017

Gráfico 9: NIVEL DE ESTRÉS Y PATOLOGÍAS HEMATOLÓGICAS



Elaborado por: Guerrero y Mejía, 2017

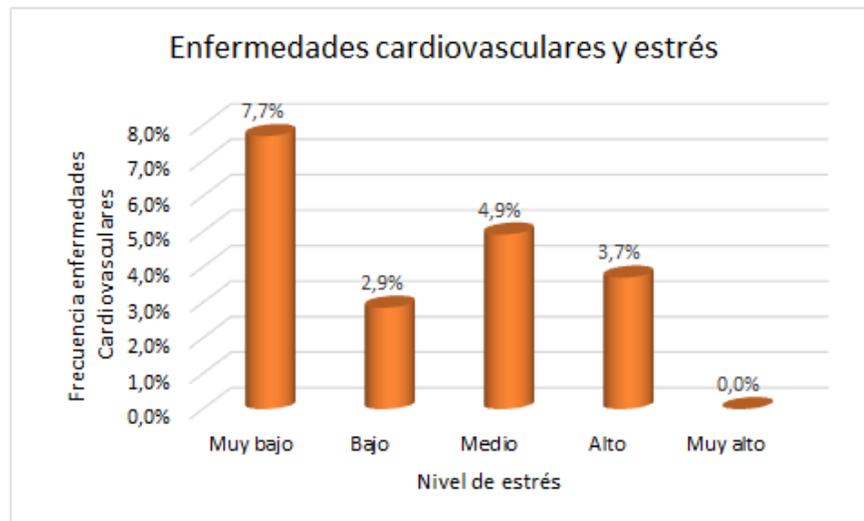
El análisis estadístico no demuestra relación significativa entre el nivel de estrés y la presencia de patologías hematológicas. En el gráfico 4 no se observan estas enfermedades en el nivel de estrés muy bajo, el mismo que se eleva en el nivel bajo y posteriormente se reduce hasta los niveles alto y muy alto de estrés. A pesar de esto, la frecuencia de estas enfermedades es relativamente baja respecto a las otras patologías evaluadas en la muestra de estudio.

2.1.8 CORRELACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS Y PATOLOGÍAS CARDIOVASCULARES

En la tabla 15 y el gráfico 10 se resume el comportamiento de las patologías cardiovasculares según el nivel de estrés en la muestra de estudio.

Tabla 15: ESTRÉS Y PATOLOGÍAS CARDIOVASCULARES			
Nivel de estrés	Enfermedades cardiovasculares		Total
	No (n = 275)	Sí (n = 9)	
Muy bajo	12	1	13
Bajo	34	1	35
Medio	58	3	61
Alto	104	4	108
Muy alto	67	0	67
$X^2 = 3.779$		$p = 0.4367$	
Elaborado por: Guerrero, Mejía. 2017			

Gráfico 10: ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES Y ESTRÉS



Elaborado por: Guerrero y Mejía, 2017

Según los datos obtenidos y el Chi-cuadrado calculado, no se observan diferencias estadísticamente significativas en la frecuencia de enfermedades cardiovasculares y el nivel de estrés en la muestra de estudio. Se debe notar solamente que en un nivel muy alto de estrés, no se presentó ningún trabajador con este tipo de enfermedades.

2.1.9 CORRELACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS Y LA EDAD DEL COLABORADOR

En la tabla 16 se presenta la relación entre el nivel de estrés y la edad de los trabajadores de la empresa analizada.

Tabla 16: CORRELACIÓN DE ESTRÉS Y EDAD							
Nivel de estrés	Grupo de edad						Total
	Joven		Adulto		Adulto maduro		
	n	%	n	%	n	%	
Muy bajo	2	1.5	9	7.4	2	6.3	13
Bajo	6	4.6	29	23.8	0	0.0	35
Medio	24	18.5	25	20.5	12	37.5	61
Alto	63	48.5	34	27.9	11	34.4	108
Muy alto	35	26.9	25	20.5	7	21.9	67
Total	130	100.0	122	100.0	32	100.0	284
$\chi^2 = 40.81$			$p < 0.001$				
Elaborado por: Guerrero y Mejía, 2017							

El nivel de estrés se asoció significativamente con la edad del trabajador. Se observó que en el grupo de los jóvenes fue el más afectado, en el que más del 70% de los trabajadores tuvieron niveles altos y muy altos de estrés. A éstos le siguieron los de edad adulta y madura (56.1%) y en última instancia los adultos (48.4%).

2.1.10 CORRELACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS CON EL PUESTO DE TRABAJO

En la tabla 17 se presenta el análisis de asociación entre el nivel de estrés y el cargo ocupado por los trabajadores de la empresa analizada. El análisis estadístico con Chi-cuadrado demuestra una diferente presentación de los niveles de estrés según el tipo de puesto de trabajo que ocupe el personal. En tal sentido, los administrativos y los del departamento comercial fueron los que presentaron niveles de estrés más elevados, con más del 60 % de sus trabajadores en niveles alto y muy alto. Por su parte los que trabajaban en otros cargos como Fontain y Servicios generales fueron estuvieron menos afectados.

Tabla 17: NIVEL DE ESTRÉS Y PUESTO DE TRABAJO

N. Estrés	Administrativo		Comercial		Logístico		Otros		total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy bajo	0	0,0	2	1,0	8	19,5	3	30,0	13	4,6
Bajo	3	12,0	20	9,6	7	17,1	5	50,0	35	12,3
Medio	6	24,0	42	20,2	12	29,3	1	10,0	61	21,5
Alto	10	40,0	86	41,3	11	26,8	1	10,0	108	38,0
Muy alto	6	24,0	58	27,9	3	7,3	0	0,0	67	23,6
total	25	100,0	208	100,0	41	100,0	10	100,0	284	100,0
$X^2 = 69.332$					$p < 0.001$					

Elaborado por: Guerrero, Mejía. 2017

2.1.11 CORRELACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS Y TIEMPO EN EL CARGO

En la tabla 18 se presenta el análisis de asociación entre el nivel de estrés y el tiempo de permanencia de los trabajadores de la empresa.

Tabla 18: NIVEL DE ESTRÉS Y TIEMPO EN EL CARGO

N. estrés	< 1 año		1 a 10 años		11 a 20 años		21 a 30 años		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy bajo	5	7,9	6	3,3	1	3,1	1	20,0	13	4,6
Bajo	9	14,3	17	9,2	8	25,0	1	20,0	35	12,3
Medio	15	23,8	40	21,7	3	9,4	3	60,0	61	21,5
Alto	26	41,3	79	42,9	3	9,4	0	0,0	108	38,0
Muy alto	8	12,7	42	22,8	17	53,1	0	0,0	67	23,6
Total	63	100,0	184	100,0	32	100,0	5	100,0	284	100,0
$X^2 = 43.200$					$p < 0.001$					

Elaborado por: Guerrero y Mejía, 2017

Los grupos de trabajadores con valores más representativos en cuanto a su nivel de estrés son los que tienen de 1 a 10 años y de 11 a 20 años de trabajo en la empresa. El primero porque aproximadamente el 65 % de sus integrantes tuvo un nivel alto o muy alto de estrés durante el tiempo de estudio. El segundo porque más del 50 % del personal presentó un nivel muy elevado de estrés. A estos grupos le siguen los que tienen menos de un año en el puesto de trabajo con más del 50 % en niveles altos y muy altos, y en mucha menor medida los que tienen más de 20 años de trabajo con niveles de estrés fundamentalmente medio y ninguno en niveles altos o muy altos.

CAPITULO III

DISCUSIÓN

El nivel de estrés en los trabajadores de la empresa de bebidas analizada es elevado afectando a más del 60 % de su personal, por lo que se puede deducir que existe un déficit en el manejo de personal, lo que a la larga puede enfocarse en pérdidas significativas o en ganancias económicas no obtenidas (Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales, 2006; Gamero Burón, 2010).

En la población analizada, las patologías gastrointestinales predominaron en gran medida respecto a los demás grupos de enfermedades. La prevalencia de éstas supera el 30 % del total de trabajadores, lo que llama en parte la atención puesto que algunos trabajos sugieren que dentro del grupo de enfermedades ocupacionales, su incidencia y prevalencia son relativamente mucho más bajas, sin sobrepasar el 2 % de la población trabajadora (García, Gadea y López, 2007; García y Gadea, 2008). Se debe considerar que las fuentes anteriores no discriminan de forma específica en la relación que existe según el tipo de trabajo, el nivel de estrés y el tipo de enfermedad gastrointestinal estudiada. Al respecto, Beltrán et al. (2011) indican que el tipo de tarea a realizar en su puesto de trabajo puede ser un factor psicosocial importante para el desarrollo de este tipo de patologías. En el presente trabajo, los niveles de estrés se asociaron significativamente según el tipo de puesto ocupado, siendo el departamento comercial el más afectado, lo que apoya esta relación.

Lo anterior puede explicarse con el nivel de estrés y sus efectos neuroendocrinos. Algunos estudios indican que el cortisol, la hormona liberadora de corticotropina y la hormona liberadora de tirotropina, las mismas que pueden liberarse ante el estrés agudo o sostenido, pueden afectar la regulación vagal del estómago y de ese modo asociarse con la dispepsia funcional (Tobón, Vinaccia y Sandín, 2004; Gaab et al., 2005; Serrano Rosa, Moya Albiol y Salvador, 2009). El presente estudio no evaluó los aspectos biológicos de la respuesta al estrés, por lo que solo se puede realizar una inferencia al respecto a partir de la asociación encontrada, la misma que puede estar modulada por otras variables favorecedoras de estrés laboral como el tipo de tarea que se desempeña, el tiempo que se lleva trabajando y la edad de la persona analizada (Beltrán et al., 2011).

El segundo grupo de enfermedades más frecuentes en la muestra de estudio fueron las otorrinolaringológicas. Al respecto, en países como España se reportó para el año 2006 más de 20 mil casos de hipoacusia asociada al ruido en el entorno laboral (García y Gadea, 2008). El ruido a su vez es un factor que puede conducir al estrés laboral como lo demuestra su relación con el aumento de cortisol salival en los trabajadores expuestos a elevados decibeles (Fouladi

Dehaghi et al., 2014). En el presente trabajo no se recogieron datos sobre la intensidad sonora a la que están expuestos los trabajadores, pero considerando que los del área comercial son los más afectados por el estrés laboral, se podría considerar para futuras investigaciones el registro de esta variable.

Por su parte las enfermedades osteomusculares por mucho tiempo se consideran entre las principales patologías que afectan a los trabajadores (Arbeláez Álvarez, Velásquez Carrillo, Tamayo Rendón, 2011). La asociación entre el estrés psicológico y estas enfermedades se revisó previamente por León González y Fornés Vives, (2015), los que concluyen que, a pesar de que no existen relaciones causales claras, los niveles de estrés elevados y mantenidos aumentan el riesgo de los síntomas asociados, especialmente en vértebras lumbares y cervicales. En este caso también influyen muchas variables como la calidad de vida en el trabajo realizado, ya que si esta es baja puede conducir a la catastrofización del dolor crónico osteomuscular y una percepción desmedida del mismo (Ordóñez-Hernández, Contreras-Estrada y González-Baltazar; 2017).

Las enfermedades hematológicas y cardiovasculares resultaron menos frecuentes en la muestra de estudio y no relacionadas con el nivel de estrés. Algunos autores refieren que puede ocurrir una policitemia asociada al estrés, la misma que se asocia con accidentes cerebrovasculares (Martínez Plaza, 2007). En el caso de las enfermedades cardiovasculares se ha descrito una posible relación causal entre la hipertensión arterial y el estrés y los factores neuroendocrinos asociados a la respuesta biológica subyacente (Serrano Rosa et al., 2009; Alegría Barrero, et al., 2006; Larrinaga Sandrino y Hernández Meléndrez, 2016). En el presente estudio no se registró para su análisis los tipos de enfermedades ni las variables hematológicas u hormonales indicadas en estos trabajos previos, por lo que la comparación al respecto es limitada.

Entre las variables que pueden modular estas relaciones entre las enfermedades y el nivel de estrés, el tiempo de trabajo parece ser uno de los más importantes. En tal caso los que tienen entre 1 a 20 años de trabajo presentaron un nivel de estrés mayor. Este resultado discrepa del presentado por Beltrán et al. (2011) en trabajadores de transporte público, en el que los que llevaban más de 8 años trabajando tuvieron menos niveles de estrés y riesgo psicosocial que los que tenían menos tiempo (directivos y operativos). Esta relación puede estar modulada con la experiencia ganada al transcurrir el tiempo, lo que en la presente investigación al parecer se observa pasados los 20 años de labor.

PROPUESTA DE PREVENCIÓN

Si bien los resultados obtenidos no implican una relación causal entre el nivel de estrés y las enfermedades evaluadas, la asociación observada en la literatura indica que un elevado nivel de estrés puede empeorar las mismas, en especial las gastroentéricas, osteomusculares y cardiovasculares (Larrinaga Sandrino y Hernández Meléndrez, 2016; Serrano Rosa et al., 2009; Tobón et al., 2004). Es por ello de vital importancia identificar los factores potencialmente estresantes y delimitar estrategias de intervención y prevención que permitan reducir su impacto en los trabajadores. Esto podrá sin lugar a dudas elevar la calidad de vida en el trabajo y con ello la productividad y eficiencia del personal.

La intervención partirá de un estudio más a fondo sobre los estresores y factores de riesgo en cada puesto de trabajo. Para ello podría partirse de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS el mismo que posee 25 ítems relacionados con diferentes estresores laborales, y que ha sido adaptado y aplicado con éxito en países latinoamericanos como Perú (Suárez, 2013), México (Medina Aguilar, Preciado Serrano y Pando Moreno, 2007) y Cuba (Hernández Estrada y Díaz Rojas, 2012). Con esta información, se diseñará la estrategia de intervención-prevención, la misma que se dividirá en tres apartados: intervención colectiva, intervención individual y evaluación-corrección sistemática (adaptado de Daza, 1998; Daza y Nogareda; 2003; OIT, 2013; Hernández-Mendoza, Cerezo-Reséndiz y López-Sandoval, 2007).

Intervención sobre la organización (colectiva):

- Compromiso de la dirección con la investigación y la introducción de políticas de gestión de los recursos humanos para reducción de los niveles de estrés y mejorar su calidad de vida en el trabajo.
- Diseñar e implementar el proceso investigación para identificar, analizar y valorar las causas del estrés laboral en la empresa con herramientas objetivas y que aporten datos claros, comprensibles e inequívocos.
- Desarrollar la propuesta de soluciones para el posterior proceso de intervención, de mutuo acuerdo con la dirección administrativa y los mandos medios (dónde, cuándo, cómo, quién,...). Estas propuestas deben estar enmarcadas en un plan de mejoras en cuanto a los sistemas de trabajo, de información y comunicación, regulación de conflictos y estilos de mando.
- Iniciar el programa de intervención a través de charlas de socialización para la lucha contra el estrés laboral en el que se incluyan temas como creencias sobre el estrés, diagnosticar su propio estrés, salud y estrés, relajación, ejercicio, dieta.

- Implementar un sistema de seguimiento, control, evaluación y mejora continua de la intervención.

Intervención individual desde el programa de intervención:

- Desarrollo de un buen estado físico elevando el nivel de actividad física.
- Promover el conocimiento y aplicación de dietas adecuadas, mejorando el estado nutricional del trabajador evitando así posibles enfermedades de origen nutricional.
- Favorecer el desarrollo de redes sociales en la institución que permita facilitar el apoyo social al trabajador.
- Distracción y buen humor para aliviar o prevenir situaciones de ansiedad.
- Promover técnicas de relajación y control de la respiración, para favorecer el autocontrol y la solución de problemas y conflictos.

Se priorizarán las acciones colectivas a las individuales que resultan necesarias pero que son complementarias. En tal caso se debe considerar que la población laboral objeto de estudio tiene un nivel elevado de estrés, por lo que la intervención debe ser además de tipo terapéutica, la misma que debe evaluarse sistemáticamente para definir su efectividad. No obstante, el programa implica también los aspectos propios para la prevención de este problema en la institución, a través del conocimiento del estado de estrés y diferentes estrategias de afrontamiento.

CONCLUSIONES

- En esta investigación se pudo determinar que la mayoría del personal de la empresa de bebidas gaseosas evaluada posee un elevado nivel de estrés laboral.
- El nivel de estrés se relaciona de forma significativa con patologías gastroenterológicas, otorrinolaringológicas y osteomusculares.
- El nivel de estrés se relaciona con la ubicación de su puesto de trabajo, especialmente en las áreas comercial y administrativa.
- El nivel de estrés se asocia además con el tiempo en el cargo y la edad del individuo.
- Se planteó un programa de intervención-prevención, el mismo que debe valorarse por la administración de la institución para su evaluación y puesta en marcha.
- Se planteara un Programa de Intervención integral de Vida Saludable para nuestros colaboradores.

ANEXOS**Consentimiento Informado.****DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La Evaluación de Factores de riesgo psicosocial es conducido por Administración de la empresa con el objetivo de mejorar en el ambiente de trabajo.

Se facilitado la información completa que consta en el documento, de la misma forma se me ha solicitado información que conozco, sobre los antecedentes personales, familiares y de mi estado de salud.

Soy consciente de que omitir estos datos puede afectar los resultados del programa. Estoy de acuerdo con el procedimiento que se me ha propuesto y presentado; he sido informado de las ventajas e inconvenientes del mismo, se me ha explicado de forma clara en que consiste, los beneficios y posibles riesgos procedimiento. He escuchado, leído y comprendido la información recibida y se me ha dado la oportunidad de preguntar sobre el procedimiento.

He tomado consciente y libremente la decisión de autorizar el procedimiento. Conozco que puedo retirar mi consentimiento cuando lo considere oportuno y la empresa ejecute las acciones pertinentes en ámbito legal. Los resultados de estas pruebas se mantendrán en absoluta confidencialidad y no será utilizada con ningún otro propósito fuera de la evaluación, ya que no tienen relación con otros procesos de evaluación interna de la empresa, ni con desvinculaciones, etc.

NOMBRE DEL PARTICIPANTE	CEDULA DE CIUDADANIA	FECHA aaaa/mm/dd	FIRMA DEL PARTICIPANTE

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1 Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2 Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3 Problemas respiratorios				
4 Dolor de cabeza				
5 Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6 Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7 Cambios fuertes del apetito.				
8 Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9 Dificultad en las relaciones familiares.				
10 Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11 Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12 Sensación de aislamiento y desinterés.				
13 Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14 Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15 Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16 Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17 Cansancio, tedio o desgano.				
18 Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19 Deseo de no asistir al trabajo.				
20 Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21 Dificultad para tomar decisiones.				
22 Deseo de cambiar de empleo.				
23 Sentimiento de soledad y miedo.				
24 Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25 Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26 Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27 Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada"				
28 Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29 Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30 Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31 Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, Samuel Medina, María de Lourdes Preciado Serrano, y Manuel Pando Moreno. "Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos." *RESPYN* 8.4 (2007).
- Ansoleaga Moreno, Elisa, y Juan Pablo Toro. "Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera." *Salud de los Trabajadores* 18.1 (2010): 7-16.
- Arbeláez Álvarez, Gloria María, Sofía Alejandra Velásquez Carrillo, y Carlos Mario Tamayo Rendón. "Principales patologías osteomusculares relacionadas con el riesgo ergonómico derivado de las actividades laborales administrativas." *Revista CES Salud Pública* 2.2 (2011): 196-203.
- Arias Gallegos, Walter. "Estrés laboral y consumo de sustancias psicoactivas (SPA) desde un enfoque de la salud ocupacional." *Revista de Peruana de Psicología y Trabajo Social* 1.1 (2012): 107-118.
- Atalaya, María. "El estrés laboral y su influencia en el trabajo." *Industrial data* 4.2 (2001): 25-36.
- Banegas Cardero, Alina, et al. "Variables hematológicas en pacientes con neurosis y reacción situacional por estrés." *Medisan* 20.4 (2016): 462-471.
- Beltrán, Carolina Aranda, et al. "Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México." *Revista Colombiana de Psiquiatría* 40.2 (2011): 266-278.
- Benalcázar López, Javier and Guerrero Maxi, P. "análisis de significancia estadística entre riesgo intralaboral, estrés y sintomatología asociada en una empresa comercializadora de productos tecnológicos y línea blanca de cobertura nacional, 2016". Cuenca: Universidad del Azuay, 2017.
- Berrezueta Solís, Lidia M. "El estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la universidad de guayaquil". Guayaquil: Universidad de Guayaquil, 2013.
- Charpentier, Olga Sánchez. "Factores intra y extralaborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de costa rica." *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal* (2010): 17.
- Comín, Enrique, Ignacio de la Fuente Albarracín y Alfredo Garcia. "El estrés y el riesgo para la salud". España: MAZ (M.A.T.E.P.S. n.º 11), 2013.
- Daza, F. "Prevención del estrés: Intervención sobre el individuo." *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo* (1998): 1-8.
- Daza, F. Martín, y C. Nogareda Cuixart. "Prevención del estrés: intervención sobre la organización." *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT)* (2010): 1-15
- Dehaghi, Behzad Fouladi, et al. "Noise-Induced Stress Assessment by Salivary Cortisol Measurement." *Jundishapur Journal of Health Sciences* 6.3 (2014): e21719
- Durán, María Martha. "Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral." *Revista nacional de administración* 1.1 (2010): 71-84.

- Gaab, Jens, et al. "Psychological determinants of the cortisol stress response: the role of anticipatory cognitive appraisal." *Psychoneuroendocrinology* 30.6 (2005): 599-610.
- Gamero-Burón, Carlos. "Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España." *Estudios de economía aplicada* 28.3 (2010):1-20.
- García, Ana M., y Rafael Gadea. "Estimaciones de incidencia y prevalencia de enfermedades de origen laboral en España." *Atención primaria* 40.9 (2008): 439-445.
- García, Ana María, Gadea, Rafael, López, Vicente. IMPACTO DE LAS ENFERMEDADES LABORALES EN ESPAÑA: Informe elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Madrid: ISTAS, 2007.
- García, Elizabeth y Cristina Sosa. "Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la Legislación Colombiana ." *Rev CES Salud Pública* (2011): 2(1): 56-65.
- González, Marta León, y Joana Fornés Vives. "Estrés psicológico y problemática musculoesquelética. Revisión sistemática." *Enfermería Global* 14.2 (2015): 276-300.
- Hernández Estrada, Anaisel, y Amelis Díaz Rojas. "Indicadores de vulnerabilidad al estrés en directivos y su relación con factores de estrés organizacional." *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río* 16.3 (2012): 181-194.
- Hernández-Mendoza, Elena, Cerezo-Reséndiz Sandra, y López-Sandoval Ma Guadalupe. "Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras." *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social* 15.3 (2007): 161-166.
- Jiménez, Efraín Rodríguez, y Arlene Oramas Viera. "Empleo de indicadores bioquímicos en el estudio del estrés psicosocial laboral. Tendencias en la investigación." *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 16.3 (2015): 69-75.
- Juárez-García, Arturo. "Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México." *Salud pública de México* 49.2 (2007): 109-117.
- Larrinaga Sandrino, Vanessa, y Edelsys Hernández Meléndrez. "Factores psicosociales relacionados con las enfermedades cardiovasculares." *Revista Cubana de Cardiología y Cirugía Cardiovascular* 22.3 (2016): 152-156.
- Martínez Plaza, Alfredo. "Riesgos psicosociales. Repercusión neurológica del estrés." *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo* (2008): 1-14.
- Ministerio de la Protección Social. *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social, 2010.
- Naranjo Pereira, María Luisa. "Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo." *Educación* 33.2 (2009).
- Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales. "Guía sobre el estrés ocupacional." Madrid: Comisión Ejecutiva Confederada de UGT, 2006.
- OIT. "Estrés laboral." Ginebra: Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH, 2016.
- OIT. "La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo." Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2013.

- Ordóñez-Hernández, Cecilia Andrea, Mónica Isabel Contreras-Estrada, and Raquel González-Baltazar. "Calidad de Vida Laboral, Catastrofismo y Aceptación del Dolor Crónico Osteomuscular en Mujeres Trabajadoras." *Ciencia & trabajo* 19.58 (2017): 26-30.
- Serrano Rosa, Miguel Angel, Luís Moya Albiol, y Alicia Salvador. "Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos." *Anales de psicología* 25.1 (2009).
- Stavroula, Leka, Amanda Griffiths, Tom Cox. "La organización del trabajo y el estrés. Ginebra: OMS, 2004.
- Suárez, Ángela T. "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 (2013): 33-50.
- Tobón, Sergio, Stefano Vinaccia, and Bonifacio Sandín. "Modelo Procesual del estrés de la Dispepsia Funcional: implicaciones para la evaluación y el tratamiento." *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica* 9.2 (2004): 81-98.
- Vidal, Jorge Plá, and Javier Salvador Rodríguez, eds. *Aspectos psicológicos en las enfermedades cardiovasculares*. Acción Médica, 2006.
- Vieco Gómez, Germán F., and Raimundo Abello Llanos. "Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo." *Psicología desde el Caribe* 31.2 (2014): 354-385