



**Universidad del Azuay**

**Departamento de Posgrados**

**Maestría en Salud Ocupacional y Seguridad  
En el Trabajo Versión III**

**“PERFIL DEL ESTRÉS LABORAL Y SUS FACTORES  
DEMOGRÁFICOS EN EL PERSONAL QUE LABORA EN  
DIALTICA UNIDAD RENAL DE LA CIUDAD DE LOJA, 2018”**

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

**Autor:**

Ing. Paladines Coello Adriana Andrea.

**Director:**

Dr. Phd. Luis René Buitrón Andrade

**Cuenca – Ecuador 2019**

# DEDICATORIA

### **DEDICATORIA**

Este proyecto va dedicado a Dios por darme la sabiduría para seguir adelante, y a todos quienes son parte de invaluable en la consecución de este trabajo.

# AGRADECIMIENTO

### **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Luis René Buitrón director de tesis, gracias por su labor de guía y apoyo continuo para la realización de esta tesis.

A los Directivos de Diálisis Unidad Renal, por su apoyo y disposición para hacer realidad esta investigación y por su colaboración en cada fase la misma.

**Adriana Paladines**

# RESUMEN

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de establecer el perfil del estrés laboral en el personal que labora en Diálitica Unidad Renal de la ciudad de Loja, se estudió sus factores sociodemográficos durante el año 2018.

Se realizó una búsqueda exhaustiva de material teórico para definir las variables en estudio, la metodología utilizada fue la investigación de campo mediante la aplicación del test llamado “Batería de Riesgo Psicosocial de Colombia” el mismo que, luego de la socialización pertinente y firma del consentimiento informado, fue aplicado a 25 trabajadores de todas las áreas de la empresa.

Los principales resultados arrojaron que alrededor del 25% de los trabajadores presentan niveles de estrés entre alto y muy alto, los principales factores de estrés que registran los colaboradores de Diálitica son: esfuerzo mental, atención al cliente, condiciones ambientales, satisfacción y seguridad, información sobre el trabajo y control sobre el trabajo.

**Palabras clave:** Estrés Laboral, Factores Socio Demográficos, Test

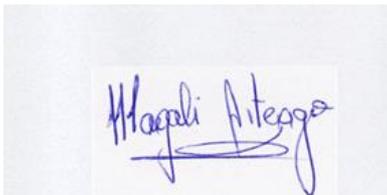
# ABSTRACT

## ABSTRACT Y KEYWORDS

This investigation aimed at establishing the profile of work stress in the personnel that works in the Diálitica Renal Unit in Loja. Their sociodemographic factors were studied in 2018. An exhaustive search was carried out on the theoretical material to define the variables under study, the methodology used was a field research by applying the test called "Colombian Psychosocial Risk Battery", which was applied to 25 workers from all areas of the company, after relevant socialization and signing the informed consent. The main results showed that around 25% of workers have stress levels between high and very high, the main stressors registered by the collaborators of Diálitica are mental effort, customer service, environmental conditions, satisfaction and safety, information about work and control over work.

**Key words:** Labor Stress, Socio Demographic Factors, Test

Translated by

A photograph of a handwritten signature in blue ink on a white background. The signature reads "Margali Arteaga" with a stylized flourish underneath.A photograph of a handwritten signature in blue ink on a white background. The signature is cursive and reads "Adriana Paladines".

Adriana Paladines

# ÍNDICE

## ÍNDICE

### ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| DEDICATORIA.....                                   | 2                                    |
| AGRADECIMIENTO.....                                | 4                                    |
| RESUMEN.....                                       | 6                                    |
| ABSTRACT Y KEYWORDS .....                          | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                             | 12                                   |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                            | 13                                   |
| ÍNDICE DE ANEXOS .....                             | 13                                   |
| CAPITULO 1. INTRODUCCION.....                      | 15                                   |
| <b>1.2 Objetivo General:.....</b>                  | <b>18</b>                            |
| <b>1.3 Objetivos específicos: .....</b>            | <b>18</b>                            |
| CAPÍTULO 2. MATERIALES Y MÉTODOS.....              | 20                                   |
| 2.1. METODOLOGÍA: .....                            | 20                                   |
| 2.2. UNIVERSO DE ESTUDIO:.....                     | 20                                   |
| 2.3. ÁREA DE ESTUDIO:.....                         | 20                                   |
| 2.3.1. HISTORIA: .....                             | 21                                   |
| 2.3.2. MISIÓN: .....                               | 21                                   |
| 2.3.3. VISIÓN: .....                               | 21                                   |
| 2.3.4. SERVICIO: .....                             | 21                                   |
| 2.3.5. OBJETIVOS: .....                            | 21                                   |
| 2.4. Técnica: .....                                | 22                                   |
| 2.5. Plan de Tabulación y Análisis de Datos: ..... | 22                                   |
| CAPÍTULO 3: RESULTADOS .....                       | 24                                   |
| CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN .....                        | 46                                   |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>                           | <b>50</b>                            |

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| <b>RECOMENDACIONES</b> ..... | <b>52</b> |
| BIBLIOGRAFÍA .....           | 54        |
| ANEXOS .....                 | 60        |

**ÍNDICE DE TABLAS**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Nivel de Estrés de los trabajadores de Diálitica Unidad Renal .....   | 26 |
| Tabla 2. Condiciones Ambientales del Lugar de Trabajo .....  | 27 |
| Tabla 3. Componentes y factores relacionados con el ambiente laboral, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018 .....                          | 28 |
| Tabla 4. Esfuerzo Mental .....   | 29 |
| Tabla 5. Componentes y factores relacionados con el esfuerzo mental, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018 .....                           | 29 |
| Tabla 6. Jornada de Trabajo .....  | 30 |
| Tabla 7. Componentes y factores relacionados con la jornada de trabajo, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018 .....                        | 30 |
| Tabla 8. Control sobre el trabajo .....  | 31 |
| Tabla 9. Componentes y factores relacionados con el control sobre el trabajo investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018 .....                   | 32 |
| Tabla 10. Información sobre el trabajo .....   | 33 |
| Tabla 11. Componentes y factores relacionados con la información sobre el trabajo, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018 ..                | 33 |
| Tabla 12. Relación con los superiores .....  | 34 |
| Tabla 13. Componentes y factores relacionados con la relación con los superiores, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018 .....              | 35 |
| Tabla 14. Relaciones Interpersonales .....   | 36 |
| Tabla 15. Componentes y factores relacionados con la relación interpersonal, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018 .....                   | 37 |
| Tabla 16. Satisfacción – Seguridad y Reconocimiento.....   | 38 |
| Tabla 17. Componentes y factores relacionados con la satisfacción, seguridad y reconocimiento, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018 ..... | 38 |
| Tabla 18. Atención a Clientes.....   | 39 |
| Tabla 19. Componentes y factores relacionados con la atención al cliente, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018 .....                      | 39 |
| Tabla 20. Condiciones de la zona de vida .....   | 40 |
| Tabla 21. Componentes y factores relacionados con las condiciones de la zona de vida, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018..              | 41 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 22. Vida fuera del Trabajo .....   | 41 |
| Tabla 23. Componentes y factores relacionados con la vida fuera del trabajo, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018 ..... | 42 |
| Tabla 24. Síntomas de estrés de los trabajadores, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018 .....                            | 43 |
| Tabla 25. Síntomas de comportamiento social de los trabajadores, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018.....              | 43 |
| Tabla 26. Síntomas intelectuales y laborales de los trabajadores, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018.....             | 44 |
| Tabla 27. Síntomas psicoemocionales de los trabajadores, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018.....                      | 44 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura No 1. Georeferenciación del lugar de estudio .....  | 20 |
| Gráfico No. 2 Distribución por cuartiles de la edad de los trabajadores de Diálitica Unidad Renal..... | 24 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|   |    |
|---|----|
| ANEXO 1. CUESTIONARIO DE RIESGO INTRALABORAL..... | 43 |
|---|----|

# INTRODUCCIÓN

## CAPITULO 1. INTRODUCCION

En la actualidad la seguridad y salud ocupacional son un tema que cada vez cobra mayor relevancia en las empresas, debido a que se está generando nuevas normativas en el ámbito nacional para proteger al trabajador de cualquier impacto que atente contra su salud proveniente de su actividad laboral.

Las relaciones laborales a nivel mundial sugieren un cambio constante en el hecho social del trabajo con efectos importantes en el estilo de vida de las personas, es por eso que tanto los países desarrollados como en vías de desarrollo imponen al individuo su adaptación al agitado mundo moderno. De allí uno de los grandes problemas relacionados a la salud en el siglo XXI es el estrés laboral, perjudicando al trabajador y por ende a la organización; Por ello organismos internacionales se ha dado a la tarea de promover ambientes saludables, seguros donde el bienestar del trabajador es fundamental como también la productividad, competitividad y sustentabilidad de las empresas.

Las enfermedades ocupacionales pueden aparecer en cualquier sector productivo, observándose una mayor probabilidad de ocurrencia en el sector servicios de salud, gran generador de empleo, con particulares formas de contratación y externalización, que aumenta la complejidad de las relaciones de trabajo como lo señala el Manual de Riesgos Psicosociales del Mundo Laboral (Prado, 2019), lo ideal es la prevención del apareamiento de estas enfermedades porque cuando el trabajador comienza a manifestar cambios de estado de ánimo se producen ausencias laborales, quebrantos repetitivos de la salud.

Es por ello que aparece la necesidad de determinar qué factores particulares del estrés están presentes en el medio ambiente de trabajo y cuál es el perfil del personal que labora en las instituciones que realizan hemodiálisis, que permitan detectarlos a tiempo para tomar medidas correctivas y así minimizar los efectos a la salud y en el desempeño laboral.

Estudios realizados en trabajadores de la salud, dan cuenta

que los efectos negativos del estrés se manifiestan como trastornos músculo esquelético, cardiovasculares, psicosomáticos, mentales y el consumo de sustancias (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2014)

# OBJETIVOS

### **1.2 Objetivo General:**

- Establecer el perfil de estrés laboral en el personal que labora en Diálisis Unidad Renal.

### **1.3 Objetivos específicos:**

- Determinar el perfil del estrés de los trabajadores según su grado de responsabilidad en el cuidado de los pacientes.
- Determinar el perfil socio demográfico de los trabajadores de la Unidad.

# METODOLOGÍA

## CAPÍTULO 2. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. METODOLOGÍA:

El estudio es de tipo descriptivo, puesto que permite analizar las circunstancias que se están presentando frente a los diferentes factores de estrés laboral que afectan a los trabajadores en estudio.

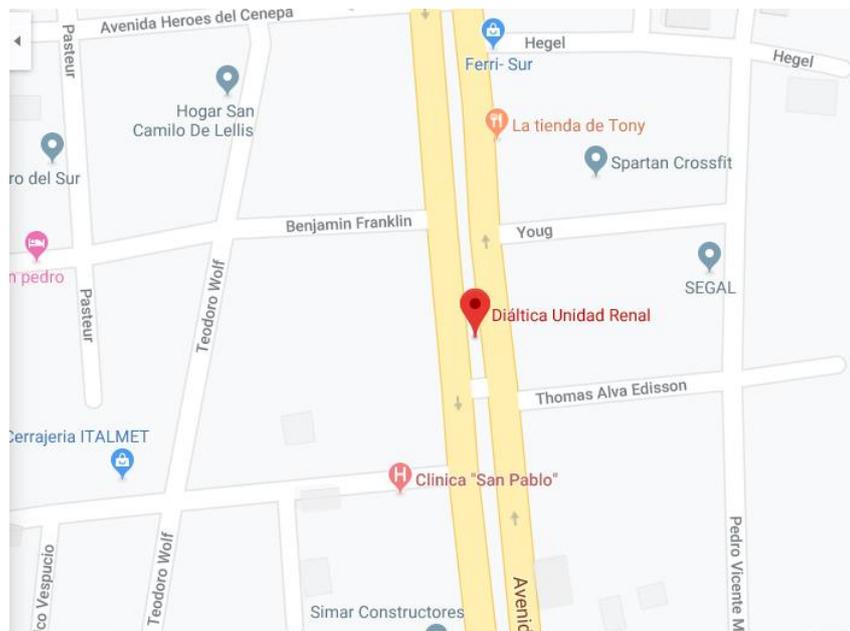
### 2.2. UNIVERSO DE ESTUDIO:

El universo observado está constituido por todo el personal que labora en Diálisis Unidad Renal en todas sus áreas, los cuales ascienden a 25.

### 2.3. ÁREA DE ESTUDIO:

El presente trabajo se lo realizó en el centro de diálisis denominado Diálisis Unidad Renal ubicado al sur del país en la Ciudad de Loja, en la Av. Pio Jaramillo Alvarado y Thomas Alva Edison esquina.

**Figura No 1. Georeferenciación del lugar de estudio**



**2.3.1. HISTORIA:**

Diáltica Unidad Renal, es una entidad privada, que pertenece a una persona natural dirigida por la Dra. Janeth Coello Fernández. Aperturó el 1 de septiembre de 2005, con la finalidad de brindar atención a pacientes que requieren terapia sustitutiva extracorpórea. En la actualidad cuenta con los permisos de funcionamiento correspondientes otorgados por la ACESS, con el Ilustre municipio de Loja y del Cuerpo de bomberos de Loja, además cuenta con convenios con e IESS, RPIS, ISSFA E ISPOL, Acreditación del IESS y Licenciamiento con la ACESS.

**2.3.2. MISIÓN:**

Brindar de salud de alta calidad, para satisfacer la demanda de la población de la ciudad y provincia de Loja, contando con tecnología de punta, recurso humanos capacitados y comprometidos que permitan alcanzar los objetivos de Diáltica Unidad Renal.

**2.3.3. VISIÓN:**

Diáltica Unidad Renal de la Ciudad de Loja será una organización modelo, basada en la ciencia y tecnología, con una estructura física adecuada y con recursos humanos capacitados para dar atención con calidad y calidez a los usuarios.

**2.3.4. SERVICIO:**

Diáltica Unidad Renal es una entidad de salud que brinda servicios de consulta externa y terapia de sustitución renal a pacientes que adolecen de insuficiencia renal crónica terminal.

Diáltica Unidad Renal realiza prestación de servicios en cuatro turnos diarios con el siguiente horario: 05h00 – 09h00; 09h30 – 13h30; 14h00 – 18h00 y 18h30 – 22h30, con el personal técnico y administrativo capacitado.

**2.3.5. OBJETIVOS DE DIALTICA UNIDAD RENAL**

- Ofrecer una atención oportuna, eficaz, eficiente con calidad y calidez para satisfacción de los usuarios.
- Establecer el manejo adecuado de los pacientes en Diáltica Unidad Renal mediante la utilización de un protocolo para precautelar la salud del paciente.

- Capacitar en forma permanente al personal médico y paramédico que labora en Diálisis Unidad Renal a través de conferencias magistrales, para promover el desarrollo técnico y científico del personal.
- Mantener una buena relación entre usuarios internos, cultivando una amistad responsable y solidaria.
- Respetar las normas y reglamentos científicos, de acuerdo a los grandes lineamientos de salud establecidos por el Ministerio de Salud Pública.

#### **2.4. Técnica:**

Se aplicó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, del Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010) a través del cual se determinó el nivel de estrés al que se encuentra sometido el personal de Diálisis Unidad Renal

Adicional a la batería se realizó el análisis factorial exploratorio donde se estableció cuáles son los principales factores tanto intra como extra laboral que afectan a las personas que laboran en la Unidad.

#### **2.5. Plan de Tabulación y Análisis de Datos:**

El procesamiento de la información recopilada se llevó a cabo a través de la construcción de baremos de variables, dentro del cual se tabularon las respuestas generadas por parte de los trabajadores. Para ello, se utilizó el programa informático de análisis cuantitativo IBM SPSS en la versión 25.

Para la elaboración de las tablas descriptivas, gráficos y figuras se apoyó en el programa de Excel 2016.

# RESULTADOS

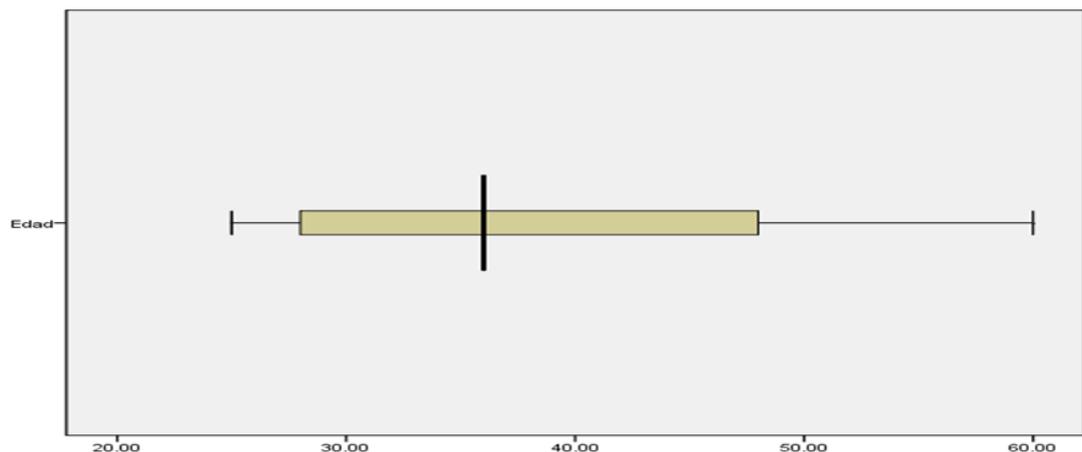
### CAPÍTULO 3: RESULTADOS

#### CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

Se estudió al universo de trabajadoras/es del Centro de Diálisis, de los cuales el 68% corresponden al sexo femenino y el restante 32% al masculino. El promedio de edad de los trabajadores fue de 39.4 años, con una desviación estándar de 1.19 años. La edad mínima fue de 25 años y la máxima de 60 años. La mediana de edad fue de 36 años y la moda de 28 años.

En el siguiente boxplot se puede apreciar la distribución por cuartiles de la edad:

**Gráfico N° 2. Distribución por cuartiles de la edad de los trabajadores de Diálítica Unidad Renal**



Fuente: Base de datos  
Elaboración: Adriana Paladines

En cuanto al estado civil, el 56% tienen en la actualidad una pareja estable (casados y unión libre), el 32% son solteros, el 4% viudos y el restante 8% divorciados. Por lo que se puede decir que la mayoría de trabajadores se encuentran en unión estable, y tienen obligaciones familiares que cumplir antes y luego de las jornadas laborales diarias, lo que es un factor determinante dentro de los factores socio-demográficos que pueden incidir en el estrés laboral.

### **NIVEL DE INSTRUCCIÓN Y PROFESIÓN:**

En cuanto al nivel de instrucción de los trabajadores se evidenció que el 76% había cumplido con algún tipo de estudio, ya sea este de cuarto nivel, título de tercer nivel o tecnología, el 16% apenas ha terminado el bachillerato y el 18% restante solamente tiene educación básica.

Se debe considerar que dentro del Centro de diálisis tiene un equipo conformado por médicos, tanto generales como especialistas en nefrología que corresponden solamente al 20% del personal, mientras que el 16% son licenciadas en enfermería, el 4% de los profesionales son psicóloga, trabajadora social, contador, ingeniería comercial y nutricionista, cubriendo el resto de porcentajes el equipo de técnicos de mantenimiento, auxiliares en enfermería y de servicios generales.

En general se puede decir que el centro de diálisis cuenta con un porcentaje muy alto de profesionales laborando ahí, por lo que se interpreta que cada uno sabe el correcto funcionamiento de su área y las diferentes labores que se deben realizar para que los procesos dentro de la unidad sean sencillos y no se puedan incurrir en problemas por mala práctica o ausencia de profesionales dentro del mismo.

### **CARACTERÍSTICAS DE LOS TABAJADORES**

En lo referente a las características de los trabajadores se tiene que casi la totalidad de las personas que laboran en Diálisis residen en el área urbana de la ciudad de Loja, en un 92%, mientras que el 8% restante residen en áreas rurales, por lo que se puede decir que partiendo de la ubicación de la clínica es que a la minoría le es difícil movilizarse para su lugar de trabajo.

Por otra parte se indagó también que solamente el 36% de los colaboradores tienen vivienda propia, un 32% arrienda su vivienda y el resto del total reside con sus familiares, por lo que se puede interpretar que las personas que viven arrendando vivienda dependen del pago puntual por los servicios que prestan al Centro de Diálisis.

En cuanto a las cargas familiares que posee cada trabajador se tienen los siguientes datos, el 28% no tiene cargas familiares, el 24% tiene tan solo una carga familiar, el 16% tiene dos cargas familiares, el 8% tiene tres cargas familiares, el 12% tiene cuatro cargas familiares mientras que el 12% tiene más

de cinco cargas familiares, por lo que se puede decir que el 72% de los empleados esperan su salario para cumplir con las obligaciones que tienen.

### SITUACIÓN LABORAL

El promedio de tiempo de trabajo en la institución es de alrededor de 6 años (desviación estándar de 4.6 años) con un tiempo mínimo de 2 meses y un máximo de 13 años. El 50% de los trabajadores laboran 6 años y el 75% cerca de 11 años. Todos los trabajadores laboran 8 horas al día ocupando cargos administrativos el 36% del personal en tanto que atención directa a pacientes lo hace el 56% y restante 8% realiza actividades relacionadas con el mantenimiento del centro.

### NIVEL DE ESTRÉS

La tabla 1 muestra el nivel el estrés del personal

**Tabla 1. Nivel de Estrés de los trabajadores de Diálisis Unidad Renal**

| NIVEL DE ESTRÉS |            |     |
|-----------------|------------|-----|
| VARIABLE        | FRECUENCIA | %   |
| Riesgo muy Alto | 2          | 8   |
| Riesgo alto     | 6          | 24  |
| Riesgo Medio    | 5          | 20  |
| Riesgo bajo     | 12         | 36  |
| Total           | 25         | 100 |

Fuente: Base de datos.  
Elaboración: Adriana Paladines

Por lo que se puede decir que la mayoría del personal tiene un riesgo alto de estrés y se deben tomar las medidas necesarias para aplacarlo y hacer las actividades dentro del Centro de Diálisis un poco más llevaderas y que no tengan consecuencias que puedan interferir en su vida laboral o personal.

Teniendo en cuenta que hoy en día el estrés es una de las causas más importantes de enfermedades, problemas dentro del trabajo, problemas en familia, rendimiento laboral y muchos otros factores, por tanto debe ser evitado o tratado de una manera correcta para que los colaboradores no sientan un alto impacto del dentro de su trabajo. Con el fin de establecer cuáles son los principales factores que afectan al personal del Centro de Diálisis, se procedió con base al instrumento utilizado por el Ministerio de Protección Social de Colombia y que fue aplicado al personal, a establecer cuáles son los principales factores que les afectan en las diferentes dimensiones que el instrumento

mencionado permiten estableciéndose que:

### CONDICIONES AMBIENTALES

Las condiciones ambientales están formadas por tres factores que explican que el 75,83% de la preocupación de los trabajadores se refieren a: altas temperaturas en el lugar de trabajo, exposición a sustancias peligrosas y virus, esfuerzo físico y accidentarse como primer factor; el segundo factor hace referencia la iluminación, espacio cómodo, equipos y herramientas cómodas y que el lugar de trabajo esté limpio y ordenado; y, en el tercer factor se encuentra al ruido y murmullos en el área de trabajo. Para lo cual es importante que se tenga un adecuado sistema de seguridad y salud ocupacional que sea capaz de mitigar y prevenir los riesgos a los que los colaboradores se encuentran expuestos por la naturaleza del trabajo que deben realizar dentro de la empresa.

Se debe sugerir siempre que los colaboradores utilicen los sistemas de seguridad adecuados para que no puedan tener ningún tipo de molestia, en especial en la manipulación de sustancias peligrosas, microbios y fluidos corporales que puedan significar un inminente contagio de distintos tipos de enfermedad.

**Tabla 2. Condiciones Ambientales del Lugar de Trabajo**  
Varianza total explicada

| Componente | Autovalores iniciales |               |             | Sumas de extracción de cargas al cuadrado |               |             | Sumas de rotación de cargas al cuadrado |               |             |
|------------|-----------------------|---------------|-------------|---|---------------|-------------|---|---------------|-------------|
|            | Total                 | % de varianza | % acumulado | Total                                     | % de varianza | % acumulado | Total                                   | % de varianza | % acumulado |
| 1          | 4,420                 | 36,833        | 36,833      | 4,420                                     | 36,833        | 36,833      | 4,034                                   | 33,620        | 33,620      |
| 2          | 3,225                 | 26,872        | 63,704      | 3,225                                     | 26,872        | 63,704      | 3,447                                   | 28,722        | 62,343      |
| 3          | 1,456                 | 12,129        | 75,834      | 1,456                                     | 12,129        | 75,834      | 1,619                                   | 13,491        | 75,834      |
| 4          | ,980                  | 8,169         | 84,003      |   |               |             |   |               |             |
| 5          | ,654                  | 5,452         | 89,455      |   |               |             |   |               |             |
| 6          | ,442                  | 3,686         | 93,141      |   |               |             |   |               |             |
| 7          | ,303                  | 2,521         | 95,662      |   |               |             |   |               |             |
| 8          | ,188                  | 1,565         | 97,227      |   |               |             |   |               |             |
| 9          | ,138                  | 1,146         | 98,373      |   |               |             |   |               |             |
| 10         | ,115                  | ,959          | 99,332      |   |               |             |   |               |             |
| 11         | ,053                  | ,444          | 99,775      |   |               |             |   |               |             |
| 12         | ,027                  | ,225          | 100,000     |   |               |             |   |               |             |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Adriana Paladines

Los factores y sus componentes se observan en la siguiente tabla:

**Tabla 3. Componentes y factores relacionados con el ambiente laboral, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018**

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

|  | Componente |       |       |
|--|------------|-------|-------|
|  | 1          | 2     | 3     |
| MURMULLOS EN EL ÁREA DE TRABAJO            | ,192       | ,273  | ,658  |
| BAJAS TEMPERATURAS EN EL ÁREA DE TRABAJO   | ,368       | ,072  | -,793 |
| ALTAS TEMPERATURAS EN EL ÁREA DE TRABAJO   | ,822       | -,136 | -,238 |
| AMBIENTE FRESCO                            | ,455       | ,548  | ,012  |
| ILUMINACIÓN ADECUADA EN EL ÁREA DE TRABAJO | ,087       | ,849  | ,322  |
| ÁREA DE TRABAJO CÓMODA                     | ,376       | ,851  | -,154 |
| EXPOSICIÓN A SUSTANCIAS NOCIVAS            | ,701       | ,145  | ,514  |
| ESFUERZO FÍSICO EN EL TRABAJO              | ,833       | -,008 | ,072  |
| EQUIPOS Y HERRAMIENTAS CÓMODAS             | -,178      | ,889  | ,100  |
| EXPOSICIÓN A MICROBIOS                     | ,862       | ,107  | -,256 |
| RIESGO DE ACCIDENTES                       | ,919       | ,099  | ,147  |
| ÁREA DE TRABAJO LIMPIA Y EN ÓRDEN          | -,155      | ,877  | ,083  |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

**Fuente: Encuesta.**

**Elaboración: Adriana Paladines**

### ESFUERZO MENTAL

El esfuerzo mental está formado por tres factores que explican que el 70,03% de la preocupación de los trabajadores se refieren a: memorizar grandes cantidades de información, la exigencia de realizar muchos cálculos matemáticos como primer factor; el segundo factor hace referencia a que el trabajo requiere de mucha concentración; y, en el tercer factor se encuentra a que deben fijarse en pequeños detalles.

También se debe considerar el tiempo adicional que se debe quedar el trabajador luego de cumplir su jornada laboral, lo que interfiere en su vida persona y hace que las situaciones de estrés se acrecienten y ciertos procesos no sean realizados de la mejor manera teniendo que volver a realizarse, lo que también representa un costo a la empresa y muchas veces fallas que no deben ser aceptadas al ser un lugar en donde se trabaja con la salud del paciente.

Otro gran porcentaje de trabajadores han expresado que deben trabajar sin parar, lo que tampoco es idóneo por que la bibliografía refiere a que deben realizarse al menos 3 pausas activas de 5 minutos durante su horario laboral, sin tomar en cuenta el tiempo que deben ausentarse en hora de almuerzo.

**Tabla 4. Esfuerzo Mental**

| Componente | Varianza total explicada |               |             |   |               |             |   |               |             |
|------------|--------------------------|---------------|-------------|---|---------------|-------------|---|---------------|-------------|
|            | Autovalores iniciales    |               |             | Sumas de extracción de cargas al cuadrado |               |             | Sumas de rotación de cargas al cuadrado |               |             |
|            | Total                    | % de varianza | % acumulado | Total                                     | % de varianza | % acumulado | Total                                   | % de varianza | % acumulado |
| 1          | 2,639                    | 32,989        | 32,989      | 2,639                                     | 32,989        | 32,989      | 2,215                                   | 27,686        | 27,686      |
| 2          | 1,638                    | 20,475        | 53,464      | 1,638                                     | 20,475        | 53,464      | 1,740                                   | 21,748        | 49,434      |
| 3          | 1,326                    | 16,570        | 70,033      | 1,326                                     | 16,570        | 70,033      | 1,648                                   | 20,600        | 70,033      |
| 4          | ,756                     | 9,453         | 79,486      |   |               |             |   |               |             |
| 5          | ,628                     | 7,846         | 87,333      |   |               |             |   |               |             |
| 6          | ,502                     | 6,280         | 93,613      |   |               |             |   |               |             |
| 7          | ,370                     | 4,631         | 98,244      |   |               |             |   |               |             |
| 8          | ,141                     | 1,756         | 100,000     |   |               |             |   |               |             |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

Los componentes de los factores antes descritos se presentan a continuación:

**Tabla 5. Componentes y factores relacionados con el esfuerzo mental, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018**

|   | Matriz de componente <sup>a</sup> |       |       |
|---|-----------------------------------|-------|-------|
|   | 1                                 | 2     | 3     |
| TRABAJO TIEMPO ADICIONAL                                    | ,525                              | -,063 | ,521  |
| TIEMPO PARA ATENDER MIS DEBERES PERSONALES                  | ,539                              | -,628 | -,411 |
| TRABAJO SIN PAUSAS  | ,432                              | -,058 | ,712  |
| BRÍO MENTAL   | ,319                              | ,623  | ,336  |
| EXIGENCIA DE CONCENTRACIÓN EN EL TRABAJO                    | ,111                              | ,751  | -,309 |
| EXIGENCIA DE MEMORIZACIÓN GRANDES CANTIDADES DE INFORMACIÓN | ,884                              | -,239 | -,076 |
| EXIGENCIA DE CÁLCULOS MATEMÁTICOS                           | ,822                              | ,075  | -,206 |
| CONCENTRACION EN PEQUEÑOS DETALLES                          | ,561                              | ,469  | -,350 |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 3 componentes extraídos.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

## JORNADA DE TRABAJO

En relación a la jornada de trabajo existen tres factores que explican que el 67,81% de la preocupación de los trabajadores. El primer factor hace referencia a: las labores las realizan en sus días de descanso, así como también atender los asuntos laborales desde sus hogares, lidiar con el poco tiempo que las personas pasan en familia; en el segundo factor se conforma por: trabajar en jornadas nocturnas, pensar en el trabajo cuando estoy en casa; y, en el tercer factor se encuentra la posibilidad de tomar pausas para descansar y tomar fines de semana o días de descanso en el mes.

**Tabla 6. Jornada de Trabajo**

| Componente | Varianza total explicada |               |             |   |               |             |   |               |             |
|------------|--------------------------|---------------|-------------|---|---------------|-------------|---|---------------|-------------|
|            | Autovalores iniciales    |               |             | Sumas de extracción de cargas al cuadrado |               |             | Sumas de rotación de cargas al cuadrado |               |             |
|            | Total                    | % de varianza | % acumulado | Total                                     | % de varianza | % acumulado | Total                                   | % de varianza | % acumulado |
| 1          | 2,652                    | 33,146        | 33,146      | 2,652                                     | 33,146        | 33,146      | 2,043                                   | 25,533        | 25,533      |
| 2          | 1,465                    | 18,312        | 51,459      | 1,465                                     | 18,312        | 51,459      | 1,917                                   | 23,966        | 49,499      |
| 3          | 1,308                    | 16,347        | 67,806      | 1,308                                     | 16,347        | 67,806      | 1,465                                   | 18,307        | 67,806      |
| 4          | ,943                     | 11,789        | 79,595      |   |               |             |   |               |             |
| 5          | ,656                     | 8,195         | 87,790      |   |               |             |   |               |             |
| 6          | ,515                     | 6,442         | 94,232      |   |               |             |   |               |             |
| 7          | ,239                     | 2,984         | 97,216      |   |               |             |   |               |             |
| 8          | ,223                     | 2,784         | 100,000     |   |               |             |   |               |             |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

En la siguiente tabla se presentan los componentes de cada factor:

**Tabla 7. Componentes y factores relacionados con la jornada de trabajo, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018**

|                              | Matriz de componente rotado <sup>a</sup> |       |      |
|------------------------------|--|-------|------|
|                              | Componente                               |       |      |
|                              | 1  | 2     | 3    |
| HORARIO DE TRABAJO NOCTURNO  | ,175                                     | ,786  | ,095 |
| PAUSAS PARA DESCANSAR        | -,066                                    | -,222 | ,715 |
| TRABAJOS EN DÍAS DE DESCANSO | ,820                                     | ,082  | ,346 |

|   |       |      |       |
|---|-------|------|-------|
| FINES DE SEMANA LIBRES O DÍAS DE DESCANSO AL MES            | ,184  | ,318 | ,790  |
| PENSAMIENTOS DE TRABAJO EN CASA                             | -,044 | ,903 | -,135 |
| DISCUSIONES EN EL ÁMBITO FAMILIAR Y/O SOCIAL POR EL TRABAJO | ,518  | ,558 | ,048  |
| ATENCIÓN DE ASUNTOS DE TRABAJO EN CASA                      | ,649  | ,080 | -,424 |
| POCO TIEMPO PARA LA FAMILIA                                 | ,780  | ,088 | -,002 |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

**Fuente: Encuesta.**

**Elaboración: Adriana Paladines**

### CONTROL SOBRE EL TRABAJO

Forma tres factores que explican el 77,26% aproximadamente de las necesidades de los trabajadores, el primero se relaciona con la posibilidad de hacer y aprender cosas nuevas en el trabajo, además que el trabajo permito desarrollar habilidades y aplicar sus conocimientos, con la posibilidad de tomar pausas para descansar. El segundo se relaciona a decidir cuánto trabajo realiza al día, poder cambiar el orden de realizar el trabajo, y el tercer factor con la velocidad que imprime en el trabajo y sobre la posibilidad de tomar tiempo para atender asuntos personales.

**Tabla 8. Control sobre el trabajo**

**Varianza total explicada**

| Componente | Autovalores iniciales |               |             | Sumas de extracción de cargas al cuadrado |               |             | Sumas de rotación de cargas al cuadrado |               |             |
|------------|-----------------------|---------------|-------------|---|---------------|-------------|---|---------------|-------------|
|            | Total                 | % de varianza | % acumulado | Total                                     | % de varianza | % acumulado | Total                                   | % de varianza | % acumulado |
| 1          | 3,607                 | 40,074        | 40,074      | 3,607                                     | 40,074        | 40,074      | 2,847                                   | 31,634        | 31,634      |
| 2          | 2,126                 | 23,623        | 63,698      | 2,126                                     | 23,623        | 63,698      | 2,101                                   | 23,342        | 54,976      |
| 3          | 1,221                 | 13,570        | 77,267      | 1,221                                     | 13,570        | 77,267      | 2,006                                   | 22,291        | 77,267      |
| 4          | ,724                  | 8,049         | 85,317      |   |               |             |   |               |             |
| 5          | ,551                  | 6,118         | 91,434      |   |               |             |   |               |             |
| 6          | ,364                  | 4,041         | 95,475      |   |               |             |   |               |             |
| 7          | ,200                  | 2,222         | 97,697      |   |               |             |   |               |             |
| 8          | ,148                  | 1,650         | 99,347      |   |               |             |   |               |             |
| 9          | ,059                  | ,653          | 100,000     |   |               |             |   |               |             |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

A continuación se presentan los factores y sus componentes:

**Tabla 9. Componentes y factores relacionados con el control sobre el trabajo investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018**

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

|  | Componente |       |       |
|--|------------|-------|-------|
|  | 1          | 2     | 3     |
| INNOVACIÓN EN EL TRABAJO   | ,809       | ,168  | -,211 |
| DESARROLLO DE HABILIDADES EN EL TRABAJO                            | ,752       | -,164 | ,527  |
| APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN EL TRABAJO                          | ,914       | -,045 | ,174  |
| OPORTUNIDAD DE APRENDER COSAS NUEVAS                               | ,622       | ,217  | -,183 |
| POSIBILIDAD DE TOMAR PAUSAS  | ,620       | ,583  | ,291  |
| PODER DE DECISIÓN DE LA CANTIDAD DE TRABAJO DIARIO                 | ,101       | ,821  | ,414  |
| PODER DE DECISIÓN DE LA VELOCIDAD DE TRABAJO                       | ,016       | ,156  | ,833  |
| PODER CAMBIAR EL ÓRDEN EN LAS ACTIVIDADES                          | ,063       | ,914  | ,078  |
| PODER PARA TOMAR TIEMPO DE TRABAJO PARA ATENDER ASUNTOS PERSONALES | -,068      | ,351  | ,815  |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

**Fuente: Encuesta.**

**Elaboración: Adriana Paladines**

### INFORMACIÓN SOBRE EL TRABAJO

Se establecieron tres factores que explican el 74,65% el primero toman en cuenta las ideas cuando hay cambios en el trabajo, la empresa le permite asistir a capacitaciones, recibe capacitación útil para realizar bien el trabajo. El segundo hace referencia a los resultados que debe lograr, objetivos del trabajo e informan claramente con quién debe resolver sus problemas; y, el tercer factor con información sobre las funciones que debe cumplir y las decisiones que puede tomar en el trabajo.

Se considera que es importante no tomar cambios imprevistos en lo posible dentro del trabajo ya que esto puede generar confusiones y situaciones de estrés entre los colaboradores, también se debe tomar en cuenta sus opiniones y hacerles sentir que su comentario es valioso ya que ellos conocen a la perfección el proceso que se encuentran tratando.

Por otra parte también la capacitación es muy importante, en especial en estos casos en donde se manipulan fluidos corporales y se está tratando con la salud de las personas, es importante también verificar que todos y cada uno de los colaboradores, en especial los que tengan funciones de riesgo, conozcan y realicen al pie de la letra todos los procesos, según como sean exigidos en normativa legal, manuales internos y de procedimientos generales.

**Tabla 10. Información sobre el trabajo**

**Varianza total explicada**

| Componente | Autovalores iniciales |               |             | Sumas de extracción de cargas al cuadrado |               |             | Sumas de rotación de cargas al cuadrado |               |             |
|------------|-----------------------|---------------|-------------|---|---------------|-------------|---|---------------|-------------|
|            | Total                 | % de varianza | % acumulado | Total                                     | % de varianza | % acumulado | Total                                   | % de varianza | % acumulado |
|            |                       |               |             |   |               |             |   |               |             |
| 1          | 4,439                 | 44,388        | 44,388      | 4,439                                     | 44,388        | 44,388      | 2,918                                   | 29,181        | 29,181      |
| 2          | 1,934                 | 19,343        | 63,730      | 1,934                                     | 19,343        | 63,730      | 2,444                                   | 24,437        | 53,618      |
| 3          | 1,093                 | 10,927        | 74,657      | 1,093                                     | 10,927        | 74,657      | 2,104                                   | 21,039        | 74,657      |
| 4          | ,844                  | 8,444         | 83,101      |   |               |             |   |               |             |
| 5          | ,681                  | 6,811         | 89,912      |   |               |             |   |               |             |
| 6          | ,465                  | 4,647         | 94,559      |   |               |             |   |               |             |
| 7          | ,242                  | 2,419         | 96,978      |   |               |             |   |               |             |
| 8          | ,184                  | 1,842         | 98,819      |   |               |             |   |               |             |
| 9          | ,081                  | ,810          | 99,629      |   |               |             |   |               |             |
| 10         | ,037                  | ,371          | 100,000     |   |               |             |   |               |             |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

Los componentes de esta dimensión son:

**Tabla 11. Componentes y factores relacionados con la información sobre el trabajo, investigación de estrés laboral en Diálisis Unidad Renal Loja 2018**

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

|   | Componente |      |      |
|---|------------|------|------|
|   | 1          | 2    | 3    |
| CAMBIOS EN EL TRABAJO                         | ,240       | ,326 | ,438 |
| OPINIONES PERSONAS PARA CAMBIOS EN EL TRABAJO | ,768       | ,042 | ,438 |
| DELEGACIÓN CLARA DE FUNCIONES                 | ,007       | ,346 | ,796 |
| TOMA DE DECISIONES                            | ,313       | ,003 | ,834 |
| RESULTADOS A ALCANZAR                         | ,061       | ,814 | ,400 |

|                                      |       |       |       |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|
| DIVULGACIÓN DE OBJETIVOS DE TRABAJO  | ,207  | ,719  | -,057 |
| JERARQUÍA PARA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS | -,021 | ,852  | ,369  |
| POSIBILIDAD DE CAPACITARSE           | ,876  | -,148 | ,074  |
| CAPACITACIÓN ÚTIL PARA EL TRABAJO    | ,846  | ,327  | ,294  |
| CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL TRABAJO | ,801  | ,427  | -,025 |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

**Fuente: Encuesta.**

**Elaboración: Adriana Paladines**

### RELACIÓN CON LOS SUPERIORES

Se establecieron cuatro factores que explican el 84,21% el primero hace referencia a la ayuda que brinda el jefe para hacer mejor el trabajo, así como la orientación que le permite hacer mejor el trabajo, la comunicación oportuna de información sobre el trabajo y constante respeto que recibe del jefe.

El segundo factor hace referencia a que el jefe toma en cuenta las opiniones y puntos de vista y le brinda el apoyo cuando lo necesita, en el tercer factor el jefe ayuda a programar el trabajo, así como también brindar un ambiente para que las personas se sientan bien en el trabajo, y el cuarto factor consiste en la participación del jefe para organizar el trabajo, la distribución de las tareas y la resolución de dificultades. Siempre se debe tener en cuenta que el jefe debe ser el líder de sus colaboradores e incentivarles en sus actividades diarias, es importante que todo se realice bajo su conocimiento y que los cambios importantes sean realizados con su aprobación, revisando que todos estos no causen estragos en las personas que se encuentran laborando ya que esto puede generar situaciones de estrés que no son necesarias.

**Tabla 12. Relación con los superiores**  
Varianza total explicada

| Compon<br>ente | Autovalores iniciales |                  |                    | Sumas de extracción de<br>cargas al cuadrado |                  |                    | Sumas de rotación de<br>cargas al cuadrado |                  |                    |
|----------------|-----------------------|------------------|--------------------|--|------------------|--------------------|--|------------------|--------------------|
|                | Total                 | % de<br>varianza | %<br>acumulad<br>o | Tota<br>l                                    | % de<br>varianza | %<br>acumulad<br>o | Tota<br>l                                  | % de<br>varianza | %<br>acumulad<br>o |
| 1              | 6,467                 | 49,748           | 49,748             | 6,467  | 49,748           | 49,748             | 3,588                                      | 27,599           | 27,599             |
| 2              | 1,905                 | 14,653           | 64,401             | 1,905  | 14,653           | 64,401             | 2,661                                      | 20,469           | 48,068             |

|    |       |        |         |       |        |        |       |        |        |
|----|-------|--------|---------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|
| 3  | 1,522 | 11,707 | 76,107  | 1,522 | 11,707 | 76,107 | 2,380 | 18,306 | 66,374 |
| 4  | 1,054 | 8,106  | 84,214  | 1,054 | 8,106  | 84,214 | 2,319 | 17,840 | 84,214 |
| 5  | ,711  | 5,470  | 89,684  |       |        |        |       |        |        |
| 6  | ,407  | 3,128  | 92,812  |       |        |        |       |        |        |
| 7  | ,299  | 2,297  | 95,108  |       |        |        |       |        |        |
| 8  | ,247  | 1,900  | 97,008  |       |        |        |       |        |        |
| 9  | ,138  | 1,065  | 98,073  |       |        |        |       |        |        |
| 10 | ,125  | ,964   | 99,037  |       |        |        |       |        |        |
| 11 | ,080  | ,616   | 99,653  |       |        |        |       |        |        |
| 12 | ,041  | ,319   | 99,972  |       |        |        |       |        |        |
| 13 | ,004  | ,028   | 100,000 |       |        |        |       |        |        |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

Los componentes de los cuatro factores descritos se observan en la tabla 13:

**Tabla 13. Componentes y factores relacionados con la relación con los superiores, investigación de estrés laboral en Diálítica Unidad Renal Loja 2018**

|  | Matriz de componente <sup>a</sup> |       |      |       |
|--|-----------------------------------|-------|------|-------|
|  | Componente                        |       |      |       |
|  | 1                                 | 2     | 3    | 4     |
| PARTICIPACIÓN DEL JEFE EN LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO                  | ,464                              | ,487  | ,219 | ,627  |
| EL JEFE TOMA EN CUENTA OPINIONES Y PUNTOS DE VISTA DE LOS TRABAJADORES | -,153                             | ,655  | ,587 | ,049  |
| EL JEFE AYUDA Y ANIMA HA HACER MEJOR EL TRABAJO                        | ,694                              | ,285  | ,382 | ,373  |
| DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO A CARGO DEL JEFE                              | ,617                              | ,056  | ,041 | ,665  |
| EL JEFE COMUNICA OPORTUNAMENTE INFORMACIÓN SOBRE EL TRABAJO            | ,646                              | ,626  | ,184 | ,258  |
| OREINTACIÓN DEL JEFE PARA HACER MEJOR EL TRABAJO                       | ,828                              | -,261 | ,302 | ,124  |
| EL JEFE AYUDA AL PROGRESO DEL TRABAJO                                  | ,118                              | ,236  | ,866 | ,091  |
| EL JEFE PROPORCIONA UN AMBIENTE CONFORTABLE PARA EL TRABAJO            | ,347                              | -,003 | ,879 | ,075  |
| EL JEFE AYUDA A SOLUCIONAR LAS DIFICULTADES DEL TRABAJO                | -,045                             | ,134  | ,057 | ,942  |
| EL JEFE ME DA UN TRATO RESPETUOSO                                      | ,930                              | ,196  | ,053 | -,067 |
| EL JEFE INFRINGE CONFIANZA   | ,575                              | ,559  | ,083 | ,364  |
| EL JEFE ESCUCHA LOS PROBLEMAS  | ,216                              | ,407  | ,410 | ,445  |
| EL JEFE BRINDA APOYO CUANDO LOS TRABAJADORES LO NECESITAN              | ,069                              | ,928  | ,100 | ,155  |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 4 componentes extraídos.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

## RELACIONES INTERPERSONALES

Lo conforman 3 factores que explican el 80.5% de los problemas detectados. El primer factor se relaciona con la confianza del equipo entre sí, la unión, colaboración y el ambiente de trabajo adecuado, el segundo con el apoyo mutuo y la colaboración y el tercer factor con sentimientos de malos tratos, respeto y sensación de estar a gusto con el grupo. Es muy importante que dentro del grupo de trabajo se fomenten las buenas relaciones entre compañeros, con el fin de que el ambiente de trabajo no se les torne pesado y las actividades puedan cumplirse con mayor facilidad, motivo por el cual la persona que se encuentra a cargo debe hacer que el respeto dentro del trabajo sea una norma principal.

**Tabla 14. Relaciones Interpersonales**

| Componente | Varianza total explicada |               |             |   |               |             |   |               |             |
|------------|--------------------------|---------------|-------------|---|---------------|-------------|---|---------------|-------------|
|            | Autovalores iniciales    |               |             | Sumas de extracción de cargas al cuadrado |               |             | Sumas de rotación de cargas al cuadrado |               |             |
|            | Total                    | % de varianza | % acumulado | Total                                     | % de varianza | % acumulado | Total                                   | % de varianza | % acumulado |
| 1          | 6,799                    | 56,657        | 56,657      | 6,799                                     | 56,657        | 56,657      | 3,751                                   | 31,261        | 31,261      |
| 2          | 1,687                    | 14,060        | 70,717      | 1,687                                     | 14,060        | 70,717      | 3,534                                   | 29,454        | 60,715      |
| 3          | 1,175                    | 9,794         | 80,511      | 1,175                                     | 9,794         | 80,511      | 2,376                                   | 19,796        | 80,511      |
| 4          | ,616                     | 5,129         | 85,641      |   |               |             |   |               |             |
| 5          | ,570                     | 4,753         | 90,394      |   |               |             |   |               |             |
| 6          | ,336                     | 2,803         | 93,196      |   |               |             |   |               |             |
| 7          | ,334                     | 2,780         | 95,976      |   |               |             |   |               |             |
| 8          | ,162                     | 1,352         | 97,328      |   |               |             |   |               |             |
| 9          | ,132                     | 1,104         | 98,432      |   |               |             |   |               |             |
| 10         | ,112                     | ,934          | 99,366      |   |               |             |   |               |             |
| 11         | ,063                     | ,528          | 99,894      |   |               |             |   |               |             |
| 12         | ,013                     | ,106          | 100,000     |   |               |             |   |               |             |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

Los factores y sus componentes se presentan a continuación:

**Tabla 15. Componentes y factores relacionados con la relación interpersonal, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018**

**Matriz de componente<sup>a</sup>**

|   | Componente |       |       |
|---|------------|-------|-------|
|   | 1          | 2     | 3     |
| AMBIENTE DE TRABAJO AGRADABLE                                 | ,788       | ,397  | -,302 |
| RESPECTO ENTRE GRUPOS DE TRABAJO                              | ,550       | ,386  | ,421  |
| AMBIENTE DE CONFIANZA ENTRE GRUPOS DE TRABAJO                 | ,869       | ,050  | -,289 |
| BUENAS RELACIONES CON EL GRUPO DE TRABAJO                     | ,804       | ,429  | ,176  |
| EXISTENCIA DE MALTRATO CON ALGUNAS PERSONAS DEL TRABAJO       | ,359       | ,707  | ,305  |
| SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN EL EQUIPO DE TRABAJO CON RESPETO     | ,831       | -,262 | ,326  |
| GRUPO DE TRABAJO UNIDO  | ,810       | -,056 | -,435 |
| EL EQUIPO DE TRABAJO COLABORA PARA REALIZAR EL TRABAJO        | ,783       | ,110  | -,419 |
| EXISTE BUENA COORDINACIÓN PARA ORGANIZAR EL TRABAJO EN EQUIPO | ,689       | -,483 | -,117 |
| COLABORACIÓN DE COMPAÑEROS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS          | ,862       | -,153 | ,232  |
| APOYO ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO                             | ,637       | -,563 | ,397  |
| COMPAÑEROS DE TRABAJO SOLIDARIOS                              | ,872       | -,192 | ,051  |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 3 componentes extraídos.

**Fuente: Encuesta.**

**Elaboración: Adriana Paladines**

### **SATISFACCIÓN – SEGURIDAD Y RECONOCIMIENTO**

Lo conforman 3 factores que explican el 74,73% de los problemas detectados. El primer factor corresponde con el pago a tiempo, lo acordado, posibilidades de ascenso, sentirse a gusto al realizar el trabajo. El segundo con la estabilidad laboral y satisfacción de laborar en la Unidad y el tercero por cómo se comenta sobre la empresa.

Es importante que los colaboradores reciban puntualmente sus salarios para que puedan cumplir con sus compromisos mensuales fuera de él, y también que se encuentren bien remunerados según el puesto y la responsabilidad que representa para ellos, el hacer que se sientan respaldados con la estabilidad de tener un trabajo e ingreso fijos es un factor crucial al momento de manejar el estrés y preocupaciones externas a las ocupaciones laborales

**Tabla 16. Satisfacción – Seguridad y Reconocimiento  
Varianza total explicada**

| Componente | Autovalores iniciales |               |             | Sumas de extracción de cargas al cuadrado |               |             | Sumas de rotación de cargas al cuadrado |               |             |
|------------|-----------------------|---------------|-------------|---|---------------|-------------|---|---------------|-------------|
|            | Total                 | % de varianza | % acumulado | Total                                     | % de varianza | % acumulado | Total                                   | % de varianza | % acumulado |
|            | 1                     | 4,572         | 45,718      | 45,718                                    | 4,572         | 45,718      | 45,718                                  | 4,141         | 41,408      |
| 2          | 1,835                 | 18,345        | 64,064      | 1,835                                     | 18,345        | 64,064      | 2,169                                   | 21,689        | 63,097      |
| 3          | 1,067                 | 10,666        | 74,730      | 1,067                                     | 10,666        | 74,730      | 1,163                                   | 11,633        | 74,730      |
| 4          | ,891                  | 8,913         | 83,643      |   |               |             |   |               |             |
| 5          | ,736                  | 7,363         | 91,006      |   |               |             |   |               |             |
| 6          | ,536                  | 5,358         | 96,364      |   |               |             |   |               |             |
| 7          | ,241                  | 2,411         | 98,775      |   |               |             |   |               |             |
| 8          | ,081                  | ,811          | 99,586      |   |               |             |   |               |             |
| 9          | ,041                  | ,414          | 100,000     |   |               |             |   |               |             |
| 10         | 1,093E-16             | 1,093E-15     | 100,000     |   |               |             |   |               |             |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

En la siguiente tabla se detallan los componentes de estos factores:

**Tabla 17. Componentes y factores relacionados con la satisfacción, seguridad y reconocimiento, investigación de estrés laboral en Diálisis Unidad Renal Loja 2018**

**Matriz de componente<sup>a</sup>**

|   | Componente |       |       |
|---|------------|-------|-------|
|   | 1          | 2     | 3     |
| PAGO A TIEMPO DEL SALARIO                   | ,887       | -,169 | -,090 |
| CUMPLIMIENTO CON EL PAGO OFRECIDO           | ,166       | ,289  | -,657 |
| RETRIBUCIÓN JUSTA                           | ,878       | -,362 | -,018 |
| POSIBILIDAD DE PROGRESO                     | ,760       | -,281 | ,067  |
| PROGRESO EN EL TRABAJO POR MÉRITOS PROPIOS  | ,910       | -,197 | -,046 |
| LA EMPRESA SE PREOCUPA POR EL BIENESTAR     | ,687       | -,152 | ,349  |
| ESTABILIDAD LABORAL                         | ,499       | ,847  | ,119  |
| SENTIMIENTO DE REALIZACIÓN EN EL TRABAJO    | ,748       | ,109  | -,008 |
| ORGULLO DE LABORAR EN LA EMPRESA            | ,499       | ,847  | ,119  |
| HABLO BIEN DE LA EMPRESA CON OTRAS PERSONAS | -,229      | ,044  | ,685  |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 3 componentes extraídos.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

### ATENCIÓN A CLIENTES

Lo conforman 2 factores que explican el 75,58%. El primer factor concierne con la atención a personas muy enojadas, tristes, muy enfermas, que requieren de mi ayuda. El segundo con brindar atención a personas que me maltratan y atender situaciones de violencia.

**Tabla 18. Atención a Clientes**

| Componente | Varianza total explicada |               |             |   |               |             |   |               |             |
|------------|--------------------------|---------------|-------------|---|---------------|-------------|---|---------------|-------------|
|            | Autovalores iniciales    |               |             | Sumas de extracción de cargas al cuadrado |               |             | Sumas de rotación de cargas al cuadrado |               |             |
|            | Total                    | % de varianza | % acumulado | Total                                     | % de varianza | % acumulado | Total                                   | % de varianza | % acumulado |
| 1          | 5,345                    | 59,384        | 59,384      | 5,345                                     | 59,384        | 59,384      | 4,826                                   | 53,619        | 53,619      |
| 2          | 1,458                    | 16,198        | 75,581      | 1,458                                     | 16,198        | 75,581      | 1,977                                   | 21,962        | 75,581      |
| 3          | ,941                     | 10,461        | 86,042      |   |               |             |   |               |             |
| 4          | ,569                     | 6,317         | 92,359      |   |               |             |   |               |             |
| 5          | ,279                     | 3,095         | 95,454      |   |               |             |   |               |             |
| 6          | ,211                     | 2,349         | 97,803      |   |               |             |   |               |             |
| 7          | ,101                     | 1,123         | 98,926      |   |               |             |   |               |             |
| 8          | ,056                     | ,619          | 99,545      |   |               |             |   |               |             |
| 9          | ,041                     | ,455          | 100,000     |   |               |             |   |               |             |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

La caracterización de los factores y componentes se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 19. Componentes y factores relacionados con la atención al cliente, investigación de estrés laboral en Diálisis Unidad Renal Loja 2018**

|   | Matriz de componente <sup>a</sup> |       |
|---|-----------------------------------|-------|
|   | Componente                        |       |
|   | 1                                 | 2     |
| ATENCIÓN A USUARIOS MUY ENOJADOS                | ,794                              | -,212 |
| ATENCIÓN A USUARIOS MUY OCUPADOS                | ,849                              | -,299 |
| ATENCIÓN A USUARIOS MUY TRISTES                 | ,805                              | -,025 |
| ATENCIÓN A PERSONAS MUY ENFERMAS                | ,817                              | -,041 |
| ATENCIÓN A PERSONAS MUY NECESITADAS DE MI AYUDA | ,933                              | -,134 |
| ATENCIÓN A USUARIOS QUE ME MALTRATAN            | ,413                              | ,807  |
| ATENCIÓN A SITUACIONES DE VIOLENCIA             | ,572                              | ,773  |

|   |      |       |
|---|------|-------|
| ATENCIÓN A SITUACIONES MUY TRISTES O VIOLENTAS      | ,857 | -,001 |
| EXPRESIÓN DE TRISTESA O ENOJO FRENTE A LOS CLIENTES | ,758 | -,231 |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 2 componentes extraídos.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

### CONDICIONES DE ZONA DE VIDA

Forma 4 factores que recogen el 80.50% de los criterios. El primero por la necesidad de tomar varios medios de transporte, y el tiempo que demora en llegar, aunque hay comodidad en los traslados. El segundo las condiciones de la vivienda le permiten sentirse cómodo y descansar; el tercero la vivienda cuenta con servicios básicos y el cuarto la inseguridad del sector donde residen.

**Tabla 20. Condiciones de la zona de vida**

| Componente | Varianza total explicada |               |             |   |               |             |   |               |             |
|------------|--------------------------|---------------|-------------|---|---------------|-------------|---|---------------|-------------|
|            | Autovalores iniciales    |               |             | Sumas de extracción de cargas al cuadrado |               |             | Sumas de rotación de cargas al cuadrado |               |             |
|            | Total                    | % de varianza | % acumulado | Total                                     | % de varianza | % acumulado | Total                                   | % de varianza | % acumulado |
| 1          | 5,272                    | 40,555        | 40,555      | 5,272                                     | 40,555        | 40,555      | 3,401                                   | 26,159        | 26,159      |
| 2          | 2,539                    | 19,532        | 60,088      | 2,539                                     | 19,532        | 60,088      | 2,750                                   | 21,155        | 47,315      |
| 3          | 1,541                    | 11,857        | 71,944      | 1,541                                     | 11,857        | 71,944      | 2,472                                   | 19,015        | 66,330      |
| 4          | 1,113                    | 8,561         | 80,506      | 1,113                                     | 8,561         | 80,506      | 1,843                                   | 14,176        | 80,506      |
| 5          | ,840                     | 6,461         | 86,967      |   |               |             |   |               |             |
| 6          | ,618                     | 4,751         | 91,718      |   |               |             |   |               |             |
| 7          | ,503                     | 3,869         | 95,587      |   |               |             |   |               |             |
| 8          | ,314                     | 2,412         | 97,999      |   |               |             |   |               |             |
| 9          | ,157                     | 1,205         | 99,204      |   |               |             |   |               |             |
| 10         | ,060                     | ,461          | 99,665      |   |               |             |   |               |             |
| 11         | ,026                     | ,199          | 99,864      |   |               |             |   |               |             |
| 12         | ,014                     | ,107          | 99,971      |   |               |             |   |               |             |
| 13         | ,004                     | ,029          | 100,000     |   |               |             |   |               |             |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

Los factores y componentes evidenciados son:

**Tabla 21. Componentes y factores relacionados con las condiciones de la zona de vida, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018**

|   | Matriz de componente <sup>a</sup> |       |       |       |
|---|-----------------------------------|-------|-------|-------|
|   | Componente                        |       |       |       |
|   | 1                                 | 2     | 3     | 4     |
| FACILIDAD DE ACCESO A TRANSPORTE                        | ,829                              | -,385 | ,117  | -,083 |
| TOMAR VARIOS MEDIOS DE TRANSPORTE                       | ,790                              | -,261 | -,038 | ,474  |
| EXTENSO TIEMPO VIAJANDO                                 | ,845                              | -,311 | ,070  | ,228  |
| TRANSPORTE CÓMODO                                       | ,713                              | -,409 | ,153  | ,112  |
| ZONA DE VIVIENDA SEGURA                                 | ,650                              | ,004  | -,051 | -,190 |
| PRESENCIA DE HURTOS EN EL LUGAR DE DOMICILIO            | ,497                              | ,371  | -,227 | ,538  |
| ACCESOS A CENTROS DE SALUD DESDE LA ZONA DE LA VIVIENDA | ,750                              | -,076 | ,350  | -,391 |
| BUENAS VÍAS CERCA DE LA ZONA DE RESIDENCIA              | ,650                              | -,226 | ,072  | -,461 |
| TRANSPORTE CERCA DEL DOMICILIO                          | ,696                              | ,450  | -,496 | ,019  |
| BUENAS CONDICIONES DE DOMICILIO                         | ,380                              | ,483  | ,620  | ,167  |
| ACCESOS A SERVICIOS BÁSICOS EN EL LUGAR DE VIVIENDA     | -,180                             | ,516  | ,717  | ,136  |
| BUENAS CONDICIONES PARA EL DESCANSO EN EL DOMICILIO     | ,484                              | ,669  | -,407 | -,242 |
| CONDICIONES DE COMODIDAD EN LA VIVIENDA                 | ,435                              | ,845  | ,085  | -,145 |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 4 componentes extraídos.

**Fuente: Encuesta.**

**Elaboración: Adriana Paladines**

### VIDA FUERA DEL TRABAJO

Se establecen 6 factores que recogen el 84,90% de los criterios. El primer factor se relaciona con el tiempo para realizar actividades de recreación, para descansar, para atender asuntos personales y del hogar, compartir en familia, conversar con personas cercanas sobre diferentes temas; el segundo factor hace referencia a la buena comunicación con personas cercanas, a los problemas personales. El tercer factor formado sobre cómo les es imposible desligar los problemas personales del trabajo, el cuarto factor se refiere a que el dinero que ganan permite cubrir las necesidades del hogar; el quinto hace mención a las relaciones cordiales en el entorno familiar y el sexto existe preocupación por deudas que son difíciles de pagar.

**Tabla 22. Vida fuera del Trabajo**

| Componente | Varianza total explicada |               |             |   |               |             |   |               |             |
|------------|--------------------------|---------------|-------------|---|---------------|-------------|---|---------------|-------------|
|            | Autovalores iniciales    |               |             | Sumas de extracción de cargas al cuadrado |               |             | Sumas de rotación de cargas al cuadrado |               |             |
|            | Total                    | % de varianza | % acumulado | Total                                     | % de varianza | % acumulado | Total                                   | % de varianza | % acumulado |
| 1          | 5,996                    | 33,311        | 33,311      | 5,996                                     | 33,311        | 33,311      | 2,949                                   | 16,386        | 16,386      |
| 2          | 2,651                    | 14,726        | 48,038      | 2,651                                     | 14,726        | 48,038      | 2,944                                   | 16,354        | 32,740      |
| 3          | 2,447                    | 13,595        | 61,633      | 2,447                                     | 13,595        | 61,633      | 2,925                                   | 16,251        | 48,991      |
| 4          | 1,782                    | 9,901         | 71,534      | 1,782                                     | 9,901         | 71,534      | 2,534                                   | 14,079        | 63,070      |
| 5          | 1,369                    | 7,606         | 79,140      | 1,369                                     | 7,606         | 79,140      | 2,355                                   | 13,082        | 76,152      |

|    |       |       |         |       |       |        |       |       |        |
|----|-------|-------|---------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
| 6  | 1,036 | 5,757 | 84,897  | 1,036 | 5,757 | 84,897 | 1,574 | 8,745 | 84,897 |
| 7  | ,795  | 4,417 | 89,314  |       |       |        |       |       |        |
| 8  | ,475  | 2,638 | 91,952  |       |       |        |       |       |        |
| 9  | ,409  | 2,275 | 94,227  |       |       |        |       |       |        |
| 10 | ,343  | 1,904 | 96,130  |       |       |        |       |       |        |
| 11 | ,255  | 1,419 | 97,549  |       |       |        |       |       |        |
| 12 | ,215  | 1,195 | 98,744  |       |       |        |       |       |        |
| 13 | ,081  | ,449  | 99,193  |       |       |        |       |       |        |
| 14 | ,065  | ,363  | 99,555  |       |       |        |       |       |        |
| 15 | ,042  | ,235  | 99,790  |       |       |        |       |       |        |
| 16 | ,022  | ,124  | 99,915  |       |       |        |       |       |        |
| 17 | ,009  | ,050  | 99,965  |       |       |        |       |       |        |
| 18 | ,006  | ,035  | 100,000 |       |       |        |       |       |        |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Adriana Paladines

Los factores y sus componentes se describen en la tabla 23:

**Tabla 23. Componentes y factores relacionados con la vida fuera del trabajo, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018**

Matriz de componente<sup>a</sup>

|  | Componente |       |       |       |       |       |
|--|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|  | 1          | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     |
| TIEMPO LIBRE PARA ACTIVIDADES DE RECREACIÓN                        | ,628       | ,224  | -,381 | -,457 | -,336 | ,025  |
| TIEMPO PARA DESCANSAR FUERA DEL TRABAJO                            | ,684       | -,050 | ,101  | -,605 | ,077  | -,159 |
| TIEMPO PARA ATENDER LOS ASUNTOS DEL HOGAR                          | ,675       | -,157 | ,235  | -,536 | -,084 | -,176 |
| TIEMPO PARA COMPARTIR EN FAMILIA                                   | ,668       | ,058  | -,300 | -,200 | -,466 | ,149  |
| BUENA COMUNICACIÓN CON PERSONAS CERCANAS                           | ,459       | ,669  | -,267 | -,003 | -,232 | ,069  |
| BUENAS RELACIONES CON AMIGOS                                       | ,538       | ,263  | -,533 | ,222  | ,274  | ,115  |
| CONVERSACIONES CON PERSONAS CERCANAS SOBRE TEMAS DIFERENTE         | ,787       | ,024  | -,177 | ,309  | -,055 | ,187  |
| AMIGOS DISPUESTOS EN SITUACIONES PROBLEMÁTICAS                     | ,587       | ,047  | -,346 | -,105 | ,473  | ,394  |
| APOYO FAMILIAR Y AMIGOS  | ,441       | -,824 | ,084  | ,070  | ,017  | ,196  |
| PUEDO DIALOGAR CON PERSONAS ALLEGADAS SOBRE LAS COSAS QUE ME PASAN | ,532       | -,763 | ,023  | -,057 | -,083 | -,003 |
| AFECCIÓN DE PROBLEMAS PERSONALES EN EL TRABAJO                     | ,490       | ,611  | ,448  | ,053  | ,219  | -,053 |
| RELACIÓN CORDIAL CON LA FAMILIA                                    | ,563       | -,344 | -,180 | ,010  | ,609  | -,170 |
| BAJA ENERGÍA POR PROBLEMAS PERSONALES                              | ,420       | -,033 | ,760  | ,141  | -,066 | ,306  |
| RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS FAMILIARES DE FORMA AMISTOSA               | ,636       | -,075 | ,558  | ,120  | -,082 | ,154  |
| AFECCIÓN DE PROBLEMAS PERSONALES EN EL TRABAJO                     | ,335       | ,514  | ,644  | -,053 | ,215  | ,079  |
| SUELDO SUFICIENTE PARA SATISFACER LAS NECESIDADES                  | ,666       | ,064  | -,280 | ,554  | ,011  | -,102 |
| OTROS COMPROMISOS ECONÓMICOS                                       | ,531       | -,129 | ,122  | ,598  | -,419 | -,209 |
| EN EL HOGAR HAY DEUDAS DIFÍCILES DE PAGAR                          | ,560       | ,079  | ,050  | ,107  | ,106  | -,708 |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 6 componentes extraídos.

Fuente: Encuesta

Elaboración: Adriana Paladines

Por otra parte, el instrumento utilizado en la presente investigación recoge también preguntas destinadas a establecer manifestaciones sintomáticas del estrés, cuyos resultados se presentan en la tabla 24:

### MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS

Las posibles manifestaciones somáticas expresadas como síntomas del estrés que se evidencia en Diálisis Unidad Renal se relacionan sobre todo con dolor:

**Tabla 24. Síntomas de estrés de los trabajadores, investigación de estrés laboral en Diálisis Unidad Renal Loja 2018**

| Variable  | Frecuencia | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|------------|
| Dolores en el cuello y espalda                    | 19         | 25         | 76,00%     |
| Problemas gastrointestinales                      | 11         | 25         | 44,00%     |
| Problemas respiratorios                           | 6          | 25         | 24,00%     |
| Dolores de cabeza                                 | 12         | 25         | 48,00%     |
| Trastornos del sueño                              | 7          | 25         | 28,00%     |
| Problemas cardíacos                               | 0          | 25         | 0,00%      |
| Cambios del apetito                               | 6          | 25         | 24,00%     |
| Problemas con la función de los órganos genitales | 0          | 25         | 0,00%      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Adriana Paladines

Algo similar a la presentación somática del estrés en los trabajadores, se establece con su interrelación social, denominada en el instrumento utilizado como comportamiento social. Se observa que el 20% de los trabajadores de Diálisis manifiestan tener algún tipo de dificultad en la interacción social.

### COMPORTAMIENTO SOCIAL

Los principales síntomas observados en relación al comportamiento social se aprecian en la siguiente tabla:

**Tabla 25. Síntomas de comportamiento social de los trabajadores, investigación de estrés laboral en Diálisis Unidad Renal Loja 2018**

| Variable                                     | Frecuencia | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|------------|
| Dificultad en las relaciones familiares      | 1          | 25         | 4,00%      |
| Dificultad para permanecer quieto            | 1          | 25         | 4,00%      |
| Dificultad en las relaciones interpersonales | 1          | 25         | 4,00%      |
| Sensación de aislamiento o desinterés        | 3          | 25         | 12,00%     |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Adriana Paladines

### SEÑALES INTELECTUALES Y LABORALES

Otra forma de evidenciarse el estrés es a través de las denominadas señales intelectuales y laborales entre las que sobresale la sensación de sobrecarga laboral, el cansancio y deseo no asistir a laborar como se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 26. Síntomas intelectuales y laborales de los trabajadores, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018**

| Variable                                      | Frecuencia | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|------------|
| Sentimiento de sobrecarga del trabajo         | 9          | 25         | 36,00%     |
| Dificultad para concentrarse                  | 3          | 25         | 12,00%     |
| Aumento en el número de accidentes de trabajo | 0          | 25         | 0,00%      |
| Sentimiento de frustración                    | 1          | 25         | 4,00%      |
| Cansancio                                     | 6          | 25         | 24,00%     |
| Disminución del rendimiento en el trabajo     | 1          | 25         | 4,00%      |
| Deseo de no asistir al trabajo                | 4          | 25         | 16,00%     |
| Bajo compromiso o desinterés por lo que hace  | 0          | 25         | 0,00%      |
| Dificultad para tomar decisiones              | 3          | 25         | 12,00%     |
| Deseo de cambiar de empleo                    | 3          | 25         | 12,00%     |

Fuente: Base de datos

Elaboración: Adriana Paladines

### SEÑALES PSICOEMOCIONALES

Finalmente, el instrumento utilizado para medir el estrés, recoge lo que denomina señales psicoemocionales, esto es, aquellos sentimientos experimentados por el personal entre los cuales se cuenta la irritabilidad, angustia, soledad, etc., como se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 27. Síntomas psicoemocionales de los trabajadores, investigación de estrés laboral en Diálitica Unidad Renal Loja 2018**

| Variable   | Frecuencia | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|------------|
| Sentimiento de soledad o miedo                         | 1          | 25         | 4,00%      |
| Sentimiento de irritabilidad                           | 2          | 25         | 8,00%      |
| Sentimiento de preocupacion, angusia o trizeza         | 2          | 25         | 8,00%      |
| Consumo de dogras para aliviar la tension              | 0          | 25         | 0,00%      |
| Setimiento de que no vale para nada                    | 0          | 25         | 0,00%      |
| Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarillos      | 2          | 25         | 8,00%      |
| Sentimiento de que esta perdiendo la razón             | 0          | 25         | 0,00%      |
| Comportamientos rígidos, obtinación o terquedad        | 0          | 25         | 0,00%      |
| Sensación de no poder manejar los problemas de la vida | 1          | 25         | 4,00%      |

Fuente: Base de datos

Elaboración: Adriana Paladines

# DISCUSIÓN

## CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

En la presente investigación, se encontró que cerca del 25% de los trabajadores tienen niveles de estrés entre alto y muy alto, cifras que se contraponen con lo establecido en el estudio “estrés laboral en cuidadores formales de un centro de diálisis y cuidadores informales en la ciudad de Quito durante el año 2017”; el cual indica que no existe mayor estrés entre sus trabajadores.

Sin embargo en el estudio Psychological stress and strain in dialysis staff – a systematic review, (<https://occup-med.biomedcentral.com/articles/10.1186/1745-6673-9-4>) expresa que existe estrés y tensión en el personal que labora en las salas de hemodiálisis.

Otros estudios como el Staff Burnout and Patient Satisfaction With Quality of Dialysis Care, establece un mayor estrés en enfermeras que en médicos, posiblemente asociado a los diferentes roles que debe cumplir la mujer como: madre, esposa, trabajadora, entre otros, sin embargo esto no fue posible evidenciar en el presente estudio. Probablemente los altos niveles de estrés estén relacionados con la situación personal, las cargas familiares, así como el estrés mismo que conlleva la responsabilidad de dar atención a pacientes que padecen enfermedades crónicas.

Además, los pacientes que acuden a los centros de diálisis debido a las propias comorbilidades de su propia enfermedad, son personas que poseen niveles altos de conflictos inter personales y familiares, que se relacionen con la actitud reactiva de los trabajadores, lo que puede conllevar a generar estrés. Esto se

puede corroborar con los resultados del estudio "The Family Stress of Hemodialysis" Autores: (Susan D. Molumphy and Michael J. Sporakowski Family Relations Vol. 33, No. 1, The Family with Handicapped Members (Jan., 1984), pp. 33-39). Todo esto considerando que el personal que labora en la unidad es joven puesto que se estableció que la edad promedio es de 39 años, con una adecuada formación y experiencia para realizar este tipo de procedimientos.

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Además, estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones. Los efectos negativos no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. En definitiva, el estrés negativo es perjudicial para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal.

En el presente estudio realizado al personal que labora en Diálisis Unidad Renal, muestra que los trabajadores presentan síntomas de estrés laboral, Eso se puede evidenciar en los resultados del estudio realizado a las enfermeras de unidades de hemodiálisis, las cuales presentan manifestaciones emocionales, irritabilidad, entre otros síntomas provenientes de su contacto directo con los pacientes. (Barrios; Valenzuela, 2012).

Dentro de los principales factores generadores de estrés la investigación arrojó que existen factores determinantes que no son citados por la mayoría de autores como la edad, y el tiempo laborado dentro de la empresa. De acuerdo con lo anterior, Robbins (2004) indica que dentro del aspecto ambiental puede estar: la incertidumbre política, la incertidumbre económica, entre los factores organizacionales: exigencias personales, liderazgo organizacional y en los factores individuales: problemas familiares, problemas económicos.

Dejando el aspecto individual o específico y partiendo hacia lo general respecto de los factores de estrés laboral intra laborales los resultados obtenidos reflejan que los elementos que producen estrés varían, dado que el factor mayormente presente es control sobre el trabajo representado por un 77,26% seguidamente la condición ambiental con un 75,83; luego la atención al cliente con un 75,58%, satisfacción y seguridad con un 74,73; Información sobre el trabajo con un 74,65% y con un 70,03 el esfuerzo mental.

Cruz (2007) en su estudio indica que no existen factores especialmente predominantes, Por su parte Moreno (2012) ofrece su clasificación de los factores de estrés laboral entre ellos: condiciones relativas a la empresa, aspectos del propio trabajo y contenido del trabajo, Giraldo, López, Arango, Goez y Silva (2011), indican que los factores de estrés laboral son relativos a la jornada laboral, al cuidado permanente que requiere un puesto, a la vigilancia y el control y relaciones entre el equipo de trabajo, cada uno de los factores mencionados están ligados a los resultados obtenidos en la investigación en función a los factores extra laborales como son: vida fuera del trabajo con el 84,90%; relación con los superiores con el 84,21 y con un 80,50% relaciones interpersonales y condiciones de vida.

Conforme a la presentación de resultados donde se demostró que los factores de estrés son relevantes, puede observarse que a pesar de que muchos autores presentaron resultados diferentes, algunos de ellos coinciden con esta investigación; la cual al mismo tiempo amplía la información sobre los factores de estrés laboral, con lo que es posible observar que es factible y positivo continuar investigando sobre el tema en mención y de esa manera, poder ampliar los resultados con soluciones al respecto.

# CONCLUSIONES

### **CONCLUSIONES.**

Luego de haber aplicado la Batería de Riesgo Psicosocial al personal que labora en Diálitica Unidad renal se puede concluir que:

- Los factores de estrés laboral presentes en el personal que labora en Diálitica son: esfuerzo mental, atención al cliente, condiciones ambientales, satisfacción y seguridad, información sobre el trabajo y control sobre el trabajo.
- A través de la batería aplicada a los trabajadores de la unidad de hemodiálisis establece que dentro de los factores intra – laborales el control sobre el trabajo se considera como un factor principal, le sigue las condiciones ambientales y la atención al cliente, la información sobre el trabajo y el esfuerzo mental.
- De acuerdo al tipo de contacto que tienen con el paciente se determinó que aquellos que tiene contacto directo tiene nivel de estrés más elevado respecto de aquellos que tienen contacto indirecto.

# RECOMENDACIONES

## **RECOMENDACIONES.**

Considerando los resultados y las conclusiones observadas se procede a recomendar:

- Se recomienda a la unidad realizar una capacitación sobre la manera de afrontar los factores de estrés laboral, considerado los que se encontraron en la investigación.
- Se recomienda tomar en cuenta las diferencias que existen entre un puesto directivo y operativo en cuanto a los factores y niveles de estrés y con base en ellos definir descansos, jornadas y otros elementos relacionados.
- Es importante que se realicen pruebas constantes para determinar el nivel de estrés, para así identificar a los profesionales con niveles de estrés altos y proporcionarles terapias especializadas para controlar el estrés y mejorar el desempeño laboral.
- Se debe concientizar al personal sobre el uso adecuado de las barreras de protección y capacitar frecuentemente sobre los riesgos a los que están expuestos en sus diferentes áreas de trabajo.

# BIBLIOGRAFÍA

**BIBLIOGRAFÍA**

- Agudo Martín, J., Bátiz Cano, A., & Quintana Pérez, S. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. *Med. segur. trab. vol 59 no. 23(internet)*, 59(231), pp. 259-275. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2013000200006>
- Agüir, V., Artazcoz, L., & Pérez – Hoyos, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral del síndrome del bourn out en médicos especialistas. *Gaceta Sanitaria*, 22(4), pp. 300-308. <https://doi.org/10.1157/13125351>.
- Altun, I. (2012). Burnout and nurses' personal and professional values. *Nursing Ethics*, 9, pp. 269–278.
- Andrade, V. y Gómez, I. (2010). Salud Laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. *Revista Pensamiento Psicológico*, 1,(4), p.11.
- Aranda Beltrán, C., & Pando Moreno, M (2007). Factores psicosociales asociados patologías laborales en médicos de nivel primario de atención en Guadalajara, México. *Revista médica del Uruguay*, 23,(4), pp. 251-259.
- Argentero, P., Dell'Olivo, B. & Ferreti, M.S., Staff Burnout and Patient Satisfaction With Quality of Dialysis Care. (2013). *American Journal of Kidney Diseases. Vol51. 1*, pp. 80 – 92.
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales, *Revista cubana de Salud Pública, Universidad Católica San Pablo*. Arequipa, Perú.
- Barrios Araya, S. & Valenzuela Parada V. (2012). Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis. *Enferm Nefrol*, 15(1), pp. 46-55.
- Blanch, J., Garrido – Pinzón, J. & Uribe – Rodríguez, A. (2011). Riesgos Psicosociales desde la perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 14,(2), pp. 27- 34.
- Bedoya, C y Fabricio J. (2012). Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa de la empresa

pública de Correos del Ecuador. Quito.

- Bernaldo de Quirós – Aragón, M., & Labrador – Encinas, F.J. (2007). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria 1. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(2), pp. 323-335.
- Calderón Hernández, G., Álvarez, C. M., & Naranjo Valencia J. C. (2011). Papel de gestión humana en el cumplimiento de responsabilidad social empresarial. *Estudios gerenciales Vol.27*, pp. 163-188.
- Calderón, G., Serna, H., & Zuluaga, J. (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones. Bogotá.
- Charria V, Sarsosa K, Arenas F. Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Rev Fac Nac Sad Pub*. 2011; 29(4), pp. 380-391.
- Comín. E, (2011). El estrés un riesgo para la salud. España: Maz Departamento de prevención.
- Cortanza Ramírez, L., Francisco Torres M.D. (2014). Estrés Laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz, México. *Revista Iberoamericana de Educación e investigación en Enfermería*, 4(1), pp. 20- 26.
- Cruz Martínez, O., Fragoso Marchante, M.C., González Morales, I., D.P., & Labrada González, J.A. (2010). La relación médico paciente en la actualidad y el valor del método clínico. *Medisur*, 8, pp.110 - 120.
- Cruz, M. (2007). Factores de estrés laboral que presentan los trabajadores del área operativa de una empresa de servicios y propuesta de un programa para su disminución. (*tesis inédita*). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Fernández, M. E. (2009). Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicología y estabilidad emocional. León (España).
- Gálvez, M., Moreno, B & Mingote, J. (2011). El desgaste del médico: *revisión y guía de buenas prácticas*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Garza Hernández, R., Castañeda Hidalgo, H., & Acevedo Porras G. (2011). Nivel de estrés de enfermeras que laboran en áreas de

hospitalización. *Desarrollo Cientif Enferm. Vol19*. 1, pp. 15 – 19.

- Giraldo, López, Arango & Silva. (2011). Estrés laboral en auxiliares de enfermería, Facultad de enfermería de la Universidad de Antioquia, Medellín.
- Harvard Bussines essentials. Gestión del desempeño y mejora de la eficacia de los colaboradores. Barcelona, España: Ediciones Deusto.
- Kerten, M., Kozak, A., Wendeler, D., Paderow, L., Nübling, M. & Nienhaus, A. (2014). Psychological stres and strain on employes in dyalysis facilities: a cross-sectional study with the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*. 9, article number:(4).
- Leguizamón, L. & Gómez, V. (2012). Condicione Laborales y de salud en enfermeras de Santafé de Bogotá. *International Journal of Clínicaal and Healt Psicology*, 2,(1), pp. 173 – 182.
- Lume M.M (2011). Real influencia del estrés laboral en la productividad de las empresas de la provincia de Chicha. Recuperado de <http://trabajos89/influencia-estres-laboral-productividad/influencia-estreslabral-productividad/shtml>.
- Manzilla Izquierdo, F. & Fravieres Cueva A. (2014). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. *Madridsalud*, pp. 3-26.
- Ministerio de la protección social de Colombia (2010). Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: Universidad Javeriana, Subcentro de protección social y riesgos profesionales.
- Moreno B, (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias. Medias y buenas prácticas. Madrid.
- Moreno G. (2012). Causas de impacto del estrés laboral sobre la salud y desempeño, (tesis a nivel de maestría). *Escuela nacional de medicina y homeopatía, sección de estudios de postgrados e investigación*, México D.F.
- Muñoz, S. (2012). El estrés, la epidemia laboral del futuro. ABC. Es. Obtenido de <https://www.abc.es/20120416/economia/abci-estres-epidemia-laboral-empresa-201204161101.html>

- Organización Internacional del Trabajo (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Género, Salud y Seguridad en el trabajo. (3), pp. 1-7.
- Prado, L. (2019). Manual de Riesgos Psicosociales en el mundo laboral. Aragón, España: Edición y Gestión de Z. S. L
- Rivera, J. (2013). Estrés laboral y sus repercusiones, Academia Mexicana de cirugía, *Revista Mexicana de Anestesiología*, vol.36.
- Robbins. (2013). Comportamiento organizacional, (decimoquinta edición), México: Pearson
- Ruiz, I. C. (2007). Estrés laboral, enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. Bogotá, Colombia: Uniandes.
- Sarango Mero, J. A. (2013). Tesis de Grado. Recuperado el 23 de mayo 2015, Como afecta los turnos rotativos en el establecimiento de las relaciones familiares en los trabajadores de vigilancia: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6032/1/UPS-QT03822.pdf>.
- Savio, S. (2008). Síndrome del Burnout: un proceso de estrés. *Revista académica hologramática*.
- Susan D. Molumphy and Michael J. Sporkowski Family Relations Vol. 33, No. 1, The Family with Handicapped Members (Jan., 1984), pp. 33-39.
- Torres, X. & Baillés, E. (2014). Comprender el estrés. Barcelona, España: Amar.
- Vieco Gómez, G. & Abello Llannos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral. *Psicología desde el caribe*.



# ANEXOS

## ANEXOS

**CUESTIONARIO DE RIESGO LABORAL INTRALABORAL**

|    |   | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Nunca | Casi Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|-------|------------|
| 1  | El ruido en el lugar donde trabajo es molesto   |         |              |               |       |            |
| 2  | En el lugar donde trabajo hace mucho frío   |         |              |               |       |            |
| 3  | En el lugar donde trabajo hace mucho calor  |         |              |               |       |            |
| 4  | El aire donde trabajo es fresco y agradable   |         |              |               |       |            |
| 5  | La luz del sitio donde trabajo es agradable   |         |              |               |       |            |
| 6  | El espacio donde trabajo es cómodo  |         |              |               |       |            |
| 7  | En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten a mi salud |         |              |               |       |            |
| 8  | Mi trabajo exige hacer mucho esfuerzo físico  |         |              |               |       |            |
| 9  | Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos                            |         |              |               |       |            |
| 10 | Me preocupa estar expuesto a microbios que afecten a mi salud en mi trabajo           |         |              |               |       |            |
| 11 | La posibilidad de accidentarme en el trabajo me preocupa                              |         |              |               |       |            |
| 12 | Existe orden y limpieza en mi puesto de trabajo                                       |         |              |               |       |            |
| 13 | Debo quedarme tiempo adicional por la cantidad de trabajo que tengo                   |         |              |               |       |            |
| 14 | Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis tareas                          |         |              |               |       |            |
| 15 | Debo trabajar sin parar por la cantidad de trabajo                                    |         |              |               |       |            |
| 16 | Mi trabajo exige abundante esfuerzo mental  |         |              |               |       |            |
| 17 | Mi trabajo exige estar concentrado  |         |              |               |       |            |
| 18 | Mi trabajo exige memorizar información abundante                                      |         |              |               |       |            |
| 19 | Tengo que hacer cálculos matemáticos en mi trabajo                                    |         |              |               |       |            |
| 20 | En mi trabajo es necesario que me fije en pequeños detalles                           |         |              |               |       |            |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 21 | Trabajo en horario nocturno  |  |  |  |  |  |
| 22 | me es posible tomar pausas para descansar en mi trabajo                              |  |  |  |  |  |
| 23 | Mi trabajo exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.            |  |  |  |  |  |
| 24 | En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes                  |  |  |  |  |  |
| 25 | Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo                                     |  |  |  |  |  |
| 26 | Discuto con mi familia o amigos por el trabajo                                       |  |  |  |  |  |
| 27 | Debo atender asunto del trabajo cuando estoy en casa                                 |  |  |  |  |  |
| 28 | Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia es muy poco                         |  |  |  |  |  |
| 29 | Puedo hacer cosas nuevas en mi trabajo   |  |  |  |  |  |
| 30 | Puedo desarrollar nuevas habilidades en mi trabajo                                   |  |  |  |  |  |
| 31 | Puedo desarrollar mis conocimientos en mi trabajo                                    |  |  |  |  |  |
| 32 | Puedo aprender cosas nuevas en mi trabajo  |  |  |  |  |  |
| 33 | Puedo tomar pausas cuando las necesito   |  |  |  |  |  |
| 34 | Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día  |  |  |  |  |  |
| 35 | Puedo decidir a la velocidad a la que trabajo  |  |  |  |  |  |
| 36 | Puedo cambiar el orden de mis actividades en mi trabajo                              |  |  |  |  |  |
| 37 | Puedo detener mi trabajo para atender algún asunto personal                          |  |  |  |  |  |
| 38 | Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo                         |  |  |  |  |  |
| 40 | Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tiene en cuenta mis ideas y sugerencias |  |  |  |  |  |
| 41 | Me informan cuáles son mis funciones   |  |  |  |  |  |
| 42 | Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo                  |  |  |  |  |  |
| 43 | Me explican con claridad los resultados que debo lograr en mi trabajo                |  |  |  |  |  |
| 44 | Me explican con claridad los objetivos de mi trabajo                                 |  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 45 | Me explican con claridad con quién puedo resolver los asuntos de mi trabajo       |  |  |  |  |  |
| 46 | La empresa permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo           |  |  |  |  |  |
| 47 | Recibo capacitación para hacer mi trabajo   |  |  |  |  |  |
| 48 | Recibo capacitación que me ayuda para hacer mejor mi trabajo                      |  |  |  |  |  |
| 49 | El jefe ayuda a organizar mejor el trabajo  |  |  |  |  |  |
| 50 | El jefe toma en cuenta mis puntos de vista y opiniones                            |  |  |  |  |  |
| 51 | El jefe me motiva para hacer mejor mi trabajo                                     |  |  |  |  |  |
| 52 | Mi jefe distribuye las tareas para facilitar el trabajo                           |  |  |  |  |  |
| 53 | El jefe comunica a tiempo la información relacionada con mi trabajo               |  |  |  |  |  |
| 54 | La orientación que me da mi jefe me ayuda hacer mejor mi trabajo                  |  |  |  |  |  |
| 55 | El jefe ayuda a progresar en mi trabajo   |  |  |  |  |  |
| 56 | Mi jefe me ayuda a sentirme bien en mi trabajo                                    |  |  |  |  |  |
| 57 | Mi jefe brinda ayuda para solucionar los problemas que se presentan en el trabajo |  |  |  |  |  |
| 58 | Mi jefe me trata con respeto  |  |  |  |  |  |
| 59 | Siento que puedo confiar en mi jefe   |  |  |  |  |  |
| 60 | Mi jefe me escucha cuando tengo situaciones problemáticas en mi trabajo           |  |  |  |  |  |
| 61 | Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito                                     |  |  |  |  |  |
| 62 | Me siento cómodo en mi ambiente de trabajo  |  |  |  |  |  |
| 63 | Me tratan de forma respetuosa en mi grupo de trabajo                              |  |  |  |  |  |
| 64 | Siento que puedo confiar en mis compañeros laborales                              |  |  |  |  |  |
| 65 | Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo                                   |  |  |  |  |  |
| 66 | En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan                              |  |  |  |  |  |
| 67 | solucionamos los problemas de forma respetuosa entre compañeros                   |  |  |  |  |  |
| 68 | Mi grupo de trabajo es muy unido  |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 69 | Los compañeros colaboran cuando tenemos que realizar trabajos de equipo              |  |  |  |  |  |
| 70 | Es fácil poner al grupo para hacer el trabajo  |  |  |  |  |  |
| 71 | Recibo apoyo de mis compañeros de trabajo cuando tengo dificultades                  |  |  |  |  |  |
| 72 | Existe apoyo mutuo entre los compañeros en mi trabajo                                |  |  |  |  |  |
| 73 | Algunos compañeros de trabajo suelen escucharme cuando se me presentan dificultades  |  |  |  |  |  |
| 74 | Me comunican sobre lo que hago bien en mi puesto de trabajo                          |  |  |  |  |  |
| 75 | Me comunican sobre lo que debo mejorar en mi puesto de trabajo                       |  |  |  |  |  |
| 76 | Recibo información clara sobre el mi rendimiento laboral                             |  |  |  |  |  |
| 77 | Las evaluaciones que realizan en la empresa me ayudan a mejorar                      |  |  |  |  |  |
| 78 | Recibo información a tiempo sobre los aspectos en los que debo mejorar en el trabajo |  |  |  |  |  |
| 79 | El pago del salario en la empresa es puntual   |  |  |  |  |  |
| 80 | Recibo el pago que ofreció la empresa  |  |  |  |  |  |
| 81 | Recibo el pago que merezco por el trabajo que realizo                                |  |  |  |  |  |
| 82 | Poseo probabilidades de progresar en mi trabajo                                      |  |  |  |  |  |
| 83 | Las personas que hacen bien el trabajo tienen opción a ascender en la empresa        |  |  |  |  |  |
| 84 | El bienestar de los trabajadores es prioridad para la empresa                        |  |  |  |  |  |
| 85 | La empresa me brinda estabilidad laboral   |  |  |  |  |  |
| 86 | Me siento bien en el ambiente de mi trabajo  |  |  |  |  |  |
| 87 | Tengo orgullo de laborar en la empresa   |  |  |  |  |  |
| 88 | Platico bien de la empresa con otras personas  |  |  |  |  |  |

**CUESTIONARIO DE RIESGO LABORAL EXTRALABORAL**

|   |   | Siempre | Casi siempre | Algunas Veces | Casi Nunca | Nunca |
|---|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 1 | Es fácil trasladarme desde mi casa y el trabajo |         |              |               |            |       |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 2  | Debo tomar varios medios de transporte para llegar al trabajo                   |  |  |  |  |  |
| 3  | Viajo mucho tiempo de ida y regreso al trabajo                                  |  |  |  |  |  |
| 4  | El transporte hacia mi trabajo es cómodo  |  |  |  |  |  |
| 5  | La zona donde resido es segura  |  |  |  |  |  |
| 6  | En la zona donde resido hay robos y mucha delincuencia                          |  |  |  |  |  |
| 7  | Me es fácil llegar a centro médico donde me atienden desde donde vivió          |  |  |  |  |  |
| 8  | Las vías aledañas a mi casa están en buen estado                                |  |  |  |  |  |
| 9  | Encuentro transporte con facilidad cerca de mi casa                             |  |  |  |  |  |
| 10 | Las condiciones de mi casa son buenas   |  |  |  |  |  |
| 11 | En mi casa hay acceso a servicios básicos                                       |  |  |  |  |  |
| 12 | Las condiciones de mi casa me permiten descansar cuando lo requiero             |  |  |  |  |  |
| 13 | Me puedo sentir cómodo en las condiciones actuales de mi casa                   |  |  |  |  |  |
| 14 | Tengo tiempo para actividades de recreación                                     |  |  |  |  |  |
| 15 | Fuera del trabajo dispongo de tiempo para descansar                             |  |  |  |  |  |
| 16 | Dispongo de tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar              |  |  |  |  |  |
| 17 | Dispongo de tiempo para compartir con mi familia o amigos                       |  |  |  |  |  |
| 18 | Poseo buena comunicación con personas cercanas                                  |  |  |  |  |  |
| 19 | Poseo buenas relaciones con mis amigos  |  |  |  |  |  |
| 20 | Platico con personas cercanas sobre diferentes temas                            |  |  |  |  |  |
| 21 | Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo situaciones problemáticas |  |  |  |  |  |
| 22 | Mi familia me apoya cuando tengo problemas                                      |  |  |  |  |  |
| 23 | Puedo dialogar con personas allegadas sobre las cosas que me pasan              |  |  |  |  |  |
| 24 | Permito que mis problemas familiares o personales afectan mi trabajo            |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 25 | Mantengo una relación cordial con mi familia   |  |  |  |  |  |
| 26 | Mis problemas familiares o personales me quitan energías que necesito para el trabajo  |  |  |  |  |  |
| 27 | Resolvemos de manera amistosa los problemas con mis familiares los                     |  |  |  |  |  |
| 28 | Permito que mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo |  |  |  |  |  |
| 29 | El dinero que ganamos en el hogar nos alcanza para cubrir gastos básicos               |  |  |  |  |  |
| 30 | Mantengo otras obligaciones económicas que afectan mucho el presupuesto familiar       |  |  |  |  |  |
| 31 | En mi hogar hemos contraído deudas difíciles de pagar                                  |  |  |  |  |  |

**FICHA DE DATOS GENERALES**

1. Nombre Completo:

|  |
|--|
|  |
|--|

2. Sexo

|           |  |
|-----------|--|
| Masculino |  |
| Femenino  |  |

3. Año de Nacimiento

|  |
|--|
|  |
|--|

4. Estado Civil

|             |  |
|-------------|--|
| Soltero     |  |
| Casado      |  |
| Unión Libre |  |
| Separado    |  |
| Divorciado  |  |
| Viudo       |  |

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Básica                  |  |
| Bachillerato incompleto |  |
| Bachillerato completo   |  |
| Técnico completo        |  |
| Profesional             |  |
| Postgrado               |  |

6. Cual es su ocupación o profesión

|  |
|--|
|  |
|--|

7. Lugar de residencia actual

|        |  |
|--------|--|
| Urbano |  |
| Rural  |  |

8. Tipo de vivienda

|           |  |
|-----------|--|
| Propia    |  |
| Arrendado |  |
| Familiar  |  |

9. Número de personas que dependen económicamente de usted

|  |
|--|
|  |
|--|

10. Cuántos años trabaja en la empresa

|   |  |
|---|--|
| Si lleva menos de un año marque esta opción |  |
| Si lleva más de un año, anote cuantos años  |  |

11. Cuál es el cargo que ocupa en la empresa

|  |
|--|
|  |
|--|

12. Cuántos años llevan desempeñando el cargo actual en la empresa

|   |  |
|---|--|
| Si lleva menos de un año marque esta opción |  |
| Si lleva más de un año, anote cuantos años  |  |

13. Escriba el nombre del área de la empresa en la que trabaja

|  |
|--|
|  |
|--|

14. Tipo de contrato que tiene actualmente en la empresa

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Temporal                |  |
| Indefinido              |  |
| Prestación de servicios |  |

15. Indique cuantas horas diarias labora

|  |
|--|
|  |
|--|

16. Señale el tipo de salario que percibe

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Fijo (semanal, quincena, mensual) |  |
| Una parte fija y otra variable    |  |