



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO LÍDERES DE LOS
ANDES**

**TECNOLOGÍA EN:
SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES.**

TEMA:

“Estudio de los Factores de Riesgo Relacionado con el estrés laboral caso estudio, “Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo” 2024”

AUTOR:

MAYRA ISABEL ZAMORA PAREDES

TUTOR:

Dr. ANDRES MACHUCA

RIOBAMBA – ECUADOR

2025

Dr.

Jaime Andrés Machuca Cárdenas

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICACIÓN

Que el Trabajo de Integración Curricular denominado: Estudio de los Factores de Riesgo Relacionado con el estrés laboral caso estudio, “Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo” 2024”, de autoría del Egresado: ZAMORA PAREDES MAYRA ISABEL, previa a la obtención del título de Tecnólogo Superior en SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, observa las orientaciones metodológicas de la investigación científica y ha sido dirigido en todas sus partes, cumpliendo con las disposiciones del Reglamento para la aprobación de la unidad de integración curricular.

Por lo expuesto se autoriza su impresión y presentación ante Tribunal asignado.

Riobamba, 11 abril 2025



DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO LÍDRES DE LOS ANDES

**TECNOLOGÍA SUPERIOR EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES**

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación intitulado, “Estudio de los Factores de Riesgo Relacionado con el estrés laboral caso estudio, “Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo” 2024”, realizado por el egresado/a: Mayra Isabel Zamora Paredes, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación y sustentación pública.

FIRMA

Psi. Anthony Duchicela Nuñez

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....

Ing. Romel Loza Chávez

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....

Dr. Andrés Machuca Cárdenas

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....

AUTORIA

Las ideas, conceptos y planeamientos que se exponen en el presente trabajo de investigación son de absoluta responsabilidad de Mayra Isabel Zamora Paredes, quien participo en el desarrollo de investigación.


.....

Nombre del Estudiante:

Cédula de Identidad: 060425841-8

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, fuente de vida, sabiduría y fortaleza, sin su guía y amor incondicional, este camino no habría sido posible, en los momentos de duda y cansancio, él fue mi refugio y mi impulso para seguir adelante, cada logro en esta etapa de mi vida es el reflejo de su infinita misericordia.

Agradezco profundamente al Instituto Líderes de los Andes, por brindarme no solo una formación académica de calidad, sino también un espacio donde crecí como persona y como profesional, este lugar se convirtió en un segundo hogar, y siempre llevaré con gratitud cada experiencia vivida en sus aulas.

A mis docentes, gracias por su dedicación, paciencia y compromiso, ustedes no solo transmitieron conocimientos, sino también valores, pasión por el aprendizaje y fe en nuestras capacidades, cada enseñanza que me ofrecieron será una guía en mi camino profesional y personal.

DEDICATORIA

A mi madre, por ser el pilar de mi vida, gracias por su amor incondicional, por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo.

A mi amado esposo, compañero de sueños y batallas. Gracias por tu apoyo constante, por creer en mí incluso en los momentos en que yo dudé, y por sostenerme con amor y paciencia durante este camino, tu presencia ha sido una luz en cada paso, y a mi hijo Gabrielito que ha sido mi mayor inspiración, eres la razón por la que lucho cada día por ser mejor.

INTRODUCCION

Este proyecto de investigación analiza los factores que generan estrés laboral en el personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo. La investigación se basa en la preocupación por las largas jornadas laborales, ambientes laborales negativos y falta de políticas institucionales que afectan la salud mental y física de los trabajadores, disminuyendo su rendimiento y bienestar general.

La problemática se aborda mediante un enfoque cuantitativo, aplicando el método de evaluación de riesgos psicosociales llamado istas 21 versión corta, para identificar las causas del estrés, sus síntomas, efectos en el desempeño y posibles estrategias de manejo. Los resultados revelan que el 100% de los trabajadores encuestados experimentan estrés frecuente, asociado principalmente al ambiente laboral, los efectos más comunes son la fatiga, ansiedad y disminución en la productividad.

El objetivo principal es analizar cómo el estrés impacta en el rendimiento laboral e implementar medidas que contribuyan a su prevención, como apoyo psicológico, talleres, reducción de carga laboral y mejoras organizacionales. Además, se destacan estrategias personales como la gestión del tiempo, descanso y actividades recreativas.

Finalmente, se justifica la importancia del estudio desde un enfoque social, institucional y académico, con la intención de contribuir al bienestar de los trabajadores y mejorar el entorno laboral en el sector del transporte.

INDICE GENERAL

Contenido

1.- TEMA DE INVESTIGACION:	11
1.2.- PROBLEMATIZACIÓN:.....	11
1.2.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL:	11
1.2.2 SITUACION ACTUAL DEL PROBLEMA:	12
1.2.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACION:.....	14
1.2.4 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION:	14
1.3 JUSTIFICACION	14
1.4 OBJETIVOS	16
OBJETIVO GENERAL	16
OBJETIVO ESPECIFICO	16
MARCO TEÓRICO	18
1.-Antecedentes.....	18
1.1.- Estrés Laboral.....	18
Definición y tipos de estrés laboral.....	18
1.3.- Fases del estrés laboral	23
5.1.- Factores que Contribuyen al Estrés Laboral Institucional.	26
6.- Estrategias para Gestionar el Estrés Laboral	28
6.1.- Como podemos prevenir el estrés laboral de manera personal, existen varios métodos de prevención entre ellos tenemos:	29
Definiciones de términos básicos	30
Metodología de investigación.....	32
7.- Métodos	32
7.1.- Técnicas	32
7.2.- Población y muestra	32
7.3.- Instrumentos de Recolección de Datos	32
7.4.1.- Visualización de datos	34
7.4.2.- Consideraciones adicionales	34
Método de evaluación de riesgos psicosociales llamado istas 21 versión corta	34
ANÁLISIS DE RESULTADOS	38
Tabla de Resultados ISTAS21 (Versión Corta).....	39
8.- RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	39
CONCLUSIONES	42

RECOMENDACIONES	42
10.- BIBLIOGRAFIA	43
Fuentes en línea:	43
11.-Anexos.....	46

CAPITULO I

DEFINICION Y ALCANCE DE LA INVESTIGACION

1.- TEMA DE INVESTIGACION:

Estudio de los Factores de Riesgo Relacionado con el estrés laboral caso estudio, “Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo” 2024

1.2.- PROBLEMATIZACIÓN:

El estrés laboral es una condición que afecta a numerosos trabajadores en diferentes sectores de trabajo, y los choferes profesionales no están exentos de esta realidad, en el caso del “Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo”, se observa que los trabajadores enfrentan una serie de condiciones que podrían contribuir a niveles altos de estrés laboral, como la presión por cumplir con horarios estrictos de trabajo, ansiedad laboral, el manejo de los vehículos en condiciones de tráfico, clima y la falta de descansos adecuados, entre otros factores.

Estos factores podrían estar afectando no solo la salud física y mental de los trabajadores del “Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo”, sino también su desempeño laboral dentro de la institución y la calidad de vida que lleva cada trabajador, sin embargo, existe una falta de estudios específicos sobre los factores de riesgo relacionados con el estrés laboral en este gremio, lo que impide una intervención adecuada y detallada para reducir el impacto de esta problemática que afecta gravemente a los trabajadores en general.

1.2.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL:

El Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo es una organización gremial que agrupa a los conductores profesionales de la provincia de Chimborazo, Ecuador. Su misión es agrupar, confraternizar y asistir socialmente a los obreros del volante, capacitándolos y ejerciendo una defensa de clase que les permita crecer y desarrollarse en un ambiente de armonía, buen vivir y solidaridad.

El Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo fue fundado en un contexto en el que los trabajadores del transporte, principalmente los conductores de buses y camiones, enfrentaban condiciones laborales difíciles, sin una representación formal que defendiera sus derechos. A raíz de esto, un grupo de choferes decidió organizarse para luchar por sus derechos y mejorar sus condiciones laborales.

La fundación oficial del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo tuvo lugar en el año 1946, con el propósito de agrupar a los trabajadores del volante de la provincia. Desde sus inicios, su misión fue velar por la mejora de las condiciones laborales de los choferes, defender sus derechos frente a las autoridades locales y mejorar su bienestar social y económico.

1. Objetivos y fines: El sindicato tiene como objetivo defender los derechos laborales y profesionales de sus miembros, mejorar las condiciones de trabajo, velar por la seguridad laboral y exigir condiciones adecuadas para la

actividad del transporte. Además, luchan por la mejora en las tarifas y en la reglamentación del sector.

2. **Representación y organización:** La estructura organizativa de estos sindicatos suele estar compuesta por una directiva elegida por sus miembros, y la representación de los choferes puede ser local o a nivel provincial, dependiendo de la organización interna, a nivel provincial, el sindicato busca una mayor cohesión y poder de negociación ante autoridades gubernamentales y empresariales.

3. **Relaciones con otras entidades:** Los sindicatos de choferes suelen tener relación con entidades gubernamentales como el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, así como con organismos de seguridad y tránsito. También suelen colaborar con otros sindicatos de transporte a nivel nacional para fortalecer sus luchas y reivindicaciones.

4. **Actividades y funciones:** Entre sus actividades, los sindicatos realizan asambleas, movilizaciones y negociaciones colectivas. Además, se encargan de la formación y capacitación de sus miembros en temas de seguridad vial, derechos laborales y otras áreas relacionadas con el transporte.

Actividades y Servicios:

El sindicato ofrece diversos servicios a sus miembros y a la comunidad, incluyendo:

- **Escuela de Conducción:** Una institución modelo en la formación de conductores profesionales y líderes del transporte, que ofrece capacitación teórica y práctica.
- **Estación de Servicio:** Proporciona combustibles a precios competitivos, beneficiando tanto a los socios como a la comunidad en general.
- **Servicios Sociales:** Incluyen atención funeraria, cooperativa de ahorro y crédito, y otros beneficios para los miembros del sindicato.

1.2.2 SITUACION ACTUAL DEL PROBLEMA:

1. Condiciones de trabajo y su impacto en el estrés:

Dentro del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo, al igual que en otros sectores laborales, enfrentan condiciones de trabajo que pueden ser fuentes importantes de estrés. Entre las causas que contribuyen a esta situación de estrés laboral son:

- **Jornadas laborales largas:** Tanto los trabajadores como los choferes profesionales suelen trabajar largas horas al volante frente a una computadora lo que implica una carga mental y física significativa. Esto no solo genera cansancio

físico, sino también estrés psicológico debido a la constante tensión y la falta de descanso adecuado.

- Condiciones de trabajo sin garantías sociales: A pesar de que el sindicato existe para velar por los derechos de los trabajadores, no todos los choferes profesionales cuentan con beneficios completos, como seguridad social, seguros de salud, y pensiones, lo cual contribuye al estrés relacionado con la incertidumbre sobre el futuro que tendrán los trabajadores.

- Bajas expectativas y falta de apoyo institucional: Los trabajadores, en muchos casos, no tienen un apoyo real por parte de las autoridades locales para mejorar sus condiciones de trabajo. Esto puede generar sentimientos de frustración, impotencia e incluso abandono de su trabajo, factores que inciden directamente en el estrés laboral de los trabajadores.

3. Salud física y mental:

El estrés laboral también está relacionado con el deterioro de la salud algunos de los problemas de salud más comunes son:

- Problemas musculoesqueléticos: Las largas horas de trabajo y la falta de pausas afectan la salud física de los trabajadores, lo que puede generar dolor muscular, fatiga crónica y otros trastornos relacionados con el estrés.

- Trastornos mentales: La exposición constante al estrés laboral puede dar lugar a problemas emocionales, como ansiedad, depresión, y otros trastornos mentales, la preocupación por la estabilidad económica, la seguridad y la calidad de vida en general puede generar un aumento en estos trastornos.

- Fatiga: La fatiga constante, tanto física como mental, puede llevar a que los trabajadores no estén en su mejor condición para operar en su lugar de trabajo, lo que incrementa el riesgo en su salud.

4. Falta de políticas adecuadas para el manejo del estrés:

A pesar de los esfuerzos del sindicato para representar a los trabajadores y mejorar sus condiciones, no existe una política integral de manejo de estrés en el ámbito laboral del transporte en Chimborazo. La falta de programas de bienestar y capacitación psicológica limita la capacidad de los trabajadores para manejar adecuadamente los niveles de estrés y las presiones laborales.

5. Impacto de factores externos:

- Aumento del costo de vida: Los costos crecientes de los bienes y servicios, sumando el incremento de la canasta básica en el Ecuador ha incrementado la presión económica sobre los trabajadores. Esto provoca una preocupación constante por la estabilidad económica, lo que aumenta el nivel de estrés laboral.

- Condiciones socio-políticas: En algunos momentos, el contexto político o las políticas gubernamentales pueden influir negativamente en la actividad de los trabajadores, ya sea mediante nuevas regulaciones o reformas, lo que genera incertidumbre en el sector.

1.2.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACION:

¿Cuáles son las principales causas del estrés laboral y cómo impactan en el rendimiento y bienestar de los trabajadores?

1.2.3.1 IDENTIFIQUE PROBLEMAS DERIVADOS

¿Como influye el estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores del sindicato de choferes profesionales de Chimborazo?

¿Existe un plan o un programa adecuado para disminuir el estrés laboral dentro de una institución?

¿Qué impacto tiene el estrés laboral en el desarrollo y rendimiento laboral de los trabajadores?

¿Qué consecuencias trae el estrés laboral en la vida cotidiana de los trabajadores?

1.2.4 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION:

DELIMITACION TEMPORAL:

El estudio se llevará a cabo durante el período académico octubre 2024 – abril 2025.

DELIMITACION ESPACIAL:

El estudio se llevará a cabo en el “Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo”, ubicado en el cantón Riobamba. La investigación se centrará específicamente en el personal administrativo de esta institución.

DELIMITACIONES DE UNIDADES DE OBSERVACION:

Se constituyen en unidades de observación de la presente investigación:

Personal administrativo y Docentes del “Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo”, investigación relacionada con el estrés laboral.

1.3 JUSTIFICACION

El estudio del estrés laboral en el rendimiento laboral del personal administrativo del del “Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo”, del cantón Riobamba durante el período académico octubre 2024 – abril 2025, se justifica desde múltiples perspectivas: social, institucional y académica. La relevancia de esta investigación se sustenta en el alto grado de estrés laboral que mantienen los trabajadores y en cómo estas influyen en el desempeño laboral.

JUSTIFICACION SOCIAL:

El estrés laboral es un fenómeno social creciente que afecta a una gran parte de la población trabajadora a nivel mundial, el aumento de este fenómeno exige una atención prioritaria y una reflexión sobre las estructuras laborales y las condiciones de trabajo.

Al identificar las consecuencias del estrés laboral, se pueden diseñar planes, programas y capacitaciones de orientación y apoyo que promuevan a un mejor desempeño de las actividades en el ámbito laboral

Esto no solo mejora el rendimiento laboral, sino que también contribuye al bienestar emocional y mental de los trabajadores, ayudándolos a gestionar mejor las presiones y demandas de la vida laboral.

Los hallazgos de la investigación pueden servir para informar a los trabajadores, sobre los riesgos que tiene el estrés laboral y como se puede prevenir dentro de la misma institución, a través de la tecnología, capacitaciones, programas, folletos, que beneficien tanto el rendimiento laboral como la vida personal de cada uno de los trabajadores en general.

JUSTIFICACION INSTITUCIONAL:

La investigación proporciona información valiosa para la toma de decisiones en “Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo”, los resultados del estudio pueden guiar a la creación de políticas institucionales relacionadas con el estrés laboral esto incluye la implementación de campañas, programas y capacitaciones a los trabajadores acerca de las consecuencias del estrés laboral en la vida cotidiana.

Mejorar el estrés laboral en una institución es una pieza clave para crear un ambiente de trabajo saludable y productivo y así que los trabajadores tengan un mayor desempeño en las actividades que desarrollan

Existen varias estrategias y enfoques que las instituciones pueden implementar para reducir el estrés laboral y promover el bienestar de los empleados.

- Brindar apoyo psicológico a sus trabajadores
- Talleres de manejo de estrés
- Mejorar las condiciones laborales
- Carga de trabajo equilibrada
- Capacitación continua
- Oportunidades de crecimiento
- Fomentar el trabajo en equipo
- Programas de prevención de estrés laboral

Implementar estas acciones para prevenir el estrés laboral, pueden reducir significativamente el estrés y mejorar tanto el bienestar de los trabajadores como desempeño y la productividad organizacional dentro de la institución.

JUSTIFICACION ACADEMICA:

Al realizar una investigación profunda sobre estos aspectos, se pueden desarrollar estrategias institucionales que maximicen los beneficios y minimicen los efectos que conlleva el estrés laboral, contribuyendo así a mejorar la calidad y desempeño del trabajador dentro de la institución.

Además, el estudio del estrés laboral en el rendimiento de cada trabajador puede inspirar a que cada institución implemente programas o talleres respecto al estrés laboral.

El ámbito académico puede ofrecer valiosas contribuciones a la gestión del estrés en las instituciones, proporcionando marcos teóricos, soluciones prácticas basadas en la investigación, las instituciones académicas tienen un rol clave en la investigación, desarrollo y difusión de estrategias que ayuden a mitigar los efectos del estrés laboral.

El estrés laboral es una cuestión relevante y urgente que afecta tanto a los trabajadores como a las instituciones, abordarlo adecuadamente desde un enfoque multidisciplinario, que considere tanto los aspectos psicológicos como los organizacionales, es fundamental para crear ambientes de trabajo saludables y sostenibles y así tener mayor productividad en cada institución.

1.4 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto del estrés en el rendimiento laboral de los trabajadores del “Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo” 2024 del cantón Riobamba durante el período académico octubre 2024 – abril 2025.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Analizar las causas de estrés laboral entre el personal administrativo del “Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo” en el año 2024
- Implementar proyectos, capacitaciones, pláticas, para optimizar y mejorar las políticas de gestión de riesgos de cada empresa.
- Identificar los factores que median la relación entre el estrés laboral y el rendimiento dentro del trabajo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

1.-Antecedentes

Este trabajo de investigación va enfocado principalmente al ámbito laboral de los trabajadores, se ha recopilado información en libros, artículos científicos, revistas académicas, tesis, entre otras fuentes primarias y secundarias lo cual ha facilitado el desarrollo de esta investigación.

(CoPsoQ-istas 21) está diseñado para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas y muy pequeñas, con menos de 25 trabajadores o trabajadoras. También se puede usar para valorar, individualmente, la exposición psicosocial en tu puesto de trabajo.

Este instrumento está diseñado para identificar, identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo.

Si se utiliza como instrumento de prevención el proceso será gestionado por un técnico o técnica de prevención que garantizará el anonimato de tus respuestas y la utilización de grupos de discusión para identificar qué mejoras se pueden realizar en la organización del trabajo.

1.1.- Estrés Laboral

Definición y tipos de estrés laboral

El estrés laboral es la reacción emocional, física y mental que experimenta un trabajador cuando las demandas y presiones del trabajo superan sus recursos, habilidades o capacidades para manejarlas, este estrés puede ser causado por factores como sobrecarga de trabajo, horarios extensivos, falta de apoyo, relaciones interpersonales conflictivas, o un ambiente de trabajo poco saludable, si no se previene adecuadamente, el estrés laboral puede afectar tanto la salud del empleado como su rendimiento dentro del trabajo. **(Selye, 1907-1982)**

Análisis

El concepto de estrés laboral de **(Hans Selye)** es útil para nuestra investigación ya que nos enseña a comprender como las presiones del trabajo cuando son excesivas y no podemos manejarlas correctamente pueden generar un daño grave a nuestro estado físico, mental y emocional, estas afectaciones pueden llevar al agotamiento laboral y afectar en el desempeño del trabajo.

(Cohen y Williamson). Definen el estrés como "un proceso que involucra una relación particular entre la persona y el entorno, en la cual las demandas del entorno son evaluadas por la persona como excedentes de sus recursos". Este enfoque resalta la importancia de la percepción del individuo frente a las demandas que recibe. **(Cohen y Williamson (1988) (Williamson), 1988)**

Análisis

Este concepto nos habla de un desequilibrio que mantiene el trabajador con las exigencias del trabajo, esas exigencias si no se previene puede llevar al trabajador a un estrés crónico y esto puede sobrellevar a problemas como ansiedad o frustración, físicamente como cansancio o dolores musculares y mentalmente con dificultades de concentración o toma de decisiones dentro y fuera del ámbito laboral, estas afectaciones pueden llevar a una disminución en la capacidad y en el desempeño de las actividades del trabajador.

De acuerdo con la OIT, el estrés laboral es la reacción que puede tener un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar las situaciones de trabajo. **(Organización Internacional del Trabajo)**

La Organización Mundial de la Salud **(OMS)** ha reconocido el estrés laboral como un problema de salud pública global debido a su impacto negativo en la salud física y mental de los trabajadores, en sus informes y recomendaciones, la OMS señala que el estrés laboral puede tener efectos graves tanto en el bienestar de los trabajadores como en la productividad y desempeño de su trabajo.

El estrés laboral se ha convertido en una de las principales preocupaciones de salud pública a nivel mundial, en el Ecuador el estrés laboral es una preocupación más creciente debido a las condiciones laborales, la carga de trabajo y las situaciones socioeconómicas que enfrentan muchos trabajadores en el país.

(Dueñas (2020)) El estrés laboral es una respuesta física, emocional y psicológica que ocurre cuando las demandas del trabajo exceden la capacidad de un individuo para afrontarlas. Se produce cuando los trabajadores perciben que las exigencias laborales, como las cargas de trabajo excesivas, plazos ajustados, conflictos interpersonales, falta de control sobre su entorno laboral o la inseguridad en el empleo, son difíciles de manejar.

(La OMS (09-2021)) define al estrés laboral como una respuesta emocional, mental y física que ocurre cuando los individuos perciben que las demandas de su trabajo exceden sus capacidades, recursos o necesidades, este estrés puede ser causado por factores como la excesiva carga de trabajo, falta de control sobre el trabajo, ambientes laborales tóxicos, e inseguridad en el empleo.

El estrés laboral, o estrés en el trabajo, es una de las principales consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales, hoy en día se trata como un problema colectivo y no individual que puede afectar a todos los trabajadores de todas las ramas y profesiones, además, el estrés laboral tiene efectos sobre la salud, tanto física como mental, pero también sobre cómo se realiza el trabajo y, por lo tanto, sobre su rendimiento y productividad del trabajador dentro y fuera del ámbito laboral.

El estrés laboral siempre ha estado presente en el trabajo, sin embargo, está incrementando su intensidad e incidencia debido a las nuevas formas de organización del trabajo y de relaciones sociolaborales, según datos de Eurostat, el estrés es el segundo

problema de salud más frecuente entre los trabajadores, por ello también está aumentando la sensibilización, a nivel internacional, sobre la necesidad de actuar frente al estrés en el trabajo.

1.2. Tipos de Estrés Laboral

Es importante que tanto las instituciones como los trabajadores estén consientes de los tipos de estrés laboral que pueden surgir dentro de la institución y así poder prevenir y buscar planes para enfrentar estos factores estresantes en los trabajadores, la prevención del estrés laboral puede mejorar la salud y bienestar de los trabajadores y así también aumentar la productividad y desempeño en el lugar de trabajo.

Estrés Laboral Crónico

El estrés crónico es un tipo de estrés que se mantiene en el tiempo, se caracteriza por una exposición prolongada a demandas laborales que el trabajador no puede manejar adecuadamente.



Gráfico 1

- **Causas:** Sobrecarga de trabajo constante, presión continua, falta de apoyo, inseguridad laboral, ambientes de trabajo tóxicos.
- **Efectos:** El estrés crónico puede tener consecuencias graves para la salud, como trastornos cardiovasculares, problemas digestivos, ansiedad, depresión, agotamiento extremo (burnout), etc.

Estrés Laboral Positivo (Eustrés)

Estrés Positivo o estrés se refiere a un estrés motivador, que, aunque genera tensión, también puede incrementar el rendimiento y mejorar la productividad.



Gráfico 2

- **Causas:** Desafíos que, aunque difíciles, son percibidos como alcanzables, ejemplos incluyen asumir nuevos retos laborales, el aprendizaje de nuevas habilidades o la oportunidad de un ascenso.
- **Efectos:** Aunque provoca una reacción de tensión, se asocia con una sensación de logro y satisfacción. Este tipo de estrés puede ser saludable si está bien gestionado y no es excesivo.

Estrés Laboral Negativo (Distrés)

El distrés o estrés negativo es el tipo de estrés que se asocia con sensaciones de ansiedad, frustración o miedo, y que tiene efectos adversos sobre el bienestar y el rendimiento de la persona.



Gráfico 3

- **Causas:** Sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, inseguridad laboral, ambiente de trabajo hostil o falta de recursos para cumplir con las tareas asignadas.
- **Efectos:** Disminución del rendimiento laboral, agotamiento, problemas de salud física y mental, fatiga crónica, insomnio, y problemas de concentración.

Estrés Laboral Agudo

Este tipo de estrés ocurre de manera inmediata en respuesta a una demanda o desafío puntual, se caracteriza por ser de corta duración y suele generar una reacción intensa, pero temporal.



Gráfico 4

- **Causas:** Crisis laborales, emergencia o conflicto importante en el trabajo.
- **Efectos:** Tensión emocional intensa, agotamiento rápido, sensación de perder el control, cambios en el comportamiento (agitación, irritabilidad).

Burnout (Agotamiento o Estrés por Fatiga Extrema)

El burnout es un tipo de estrés crónico relacionado con el agotamiento emocional y físico extremo debido a un exceso de trabajo y la falta de apoyo.

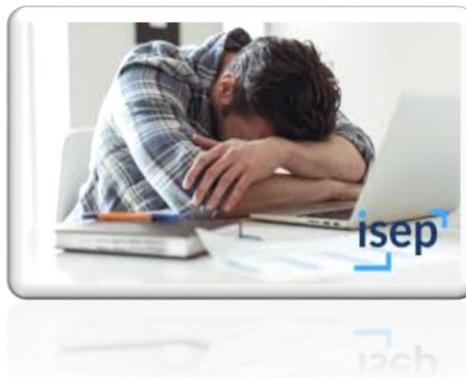


Gráfico 5

- **Causas:** Sobrecarga constante, falta de reconocimiento, tareas poco gratificantes, ambiente laboral tóxico, y la sensación de estar atrapado en un ciclo sin salida.

- **Efectos:** Despersonalización (sentimiento de desapego de las personas), falta de motivación, agotamiento emocional, baja autoestima, depresión, insomnio, entre otros.

Según (Fernández y Vásquez 2013 citado en (Reza 2018, 16) el estrés también se divide en dos subtipos:

1.- Estrés físico. El estrés físico es producido por el desarrollo de una enfermedad, por una infección aguda, por traumas, embarazo, etcétera.

2.- Estrés mental. Es aquel que se produce por angustias, preocupaciones en muchos casos de tipo afectivo, problemas en el trabajo, entre otros.

(Ramos (2018) propone algunos tipos de estrés laboral basados en la causa que los origina:

1.- Estrés producido por las relaciones interpersonales; cuando las relaciones con otras personas carecen de confianza se entiende que el proceso comunicacional es inadecuado, de ello surgen tensiones emocionales y psicológicas en diferentes niveles y a nivel laboral, insatisfacción.

Cada uno de estos tipos de estrés puede afectar directamente a los trabajadores de manera distinta, dependiendo de su capacidad para afrontarlo y de las características del entorno laboral, es importante que tanto las instituciones públicas y privadas, así como los trabajadores reconozcan el tipo de estrés que prevalece para implementar programas, estrategias y planes de gestión y prevención de riesgos laborales.

2.- Estrés relacionado con el desarrollo de la carrera profesional; por lo general este es un panorama recurrente en las instituciones públicas, la falta o ausencia de presupuesto coarta al trabajador la posibilidad de crecer profesionalmente, de instruirse, y tener acceso a promociones y ascensos basados en méritos.

La otra cara de la moneda la representan las instituciones privadas que dan un valor alto al capital humano e invierten en su crecimiento como un factor de costo-beneficio, invierten en mi gente y ésta a su vez genera un desempeño alto para la empresa.

Así también existe el estrés emocional o estrés por enfermedad, como es el caso de la población ecuatoriana, y a nivel mundial que atravesó la pandemia del Covid-19, la pandemia presentó un alto grado de estrés para los trabajadores ya que tenían más cargas laborales que lo habitual esto conlleva a que los trabajadores de las instituciones padezcan de ansiedad, traumatismos musculares y problemas mentales.

1.3.- Fases del estrés laboral

Las fases del estrés laboral, describen cómo evoluciona este fenómeno desde una simple respuesta a las demandas laborales hasta convertirse en un problema crónico, el estrés laboral no ocurre de forma repentina, sino que generalmente se desarrolla en el transcurso del tiempo en diferentes fases.

1.4.- Fase de Alerta o "Estrés Inicial"

En esta fase, el individuo se enfrenta a un desafío o presión en el trabajo que genera una respuesta inmediata, el estrés no es necesariamente negativo, ya que puede actuar como un eustrés o estrés positivo que motiva al trabajador a mejorar su rendimiento y desempeño en el trabajo.

Características:

- El trabajador se siente estimulado por las demandas del trabajo.
- Puede aumentar el nivel de energía y concentración, mejorando temporalmente el desempeño rendimiento laboral.
- El estrés se percibe como un reto o algo que puede ser manejado.

Ejemplo: Un trabajador tiene que cumplir con un plazo de entrega ajustado, lo que genera una presión en el trabajador pero que lo impulsa a ser más productivo en el trabajo.

2. Fase de Resistencia o "Estrés Prolongado"

En esta etapa, el estrés persiste durante un periodo más largo. Si bien las demandas siguen siendo manejables en esta fase, el cuerpo y la mente comienzan a mostrar señales de fatiga debido al esfuerzo constante.

Características:

- El trabajador comienza a sentir los efectos del estrés en el cuerpo, como tensión muscular, dolores de cabeza, fatiga y ansiedad.
- La energía comienza a disminuir, y el nivel de concentración y motivación puede verse afectado en el trabajo.
- El estrés ya no se percibe solo como un reto, sino que empieza a ser una carga.

Ejemplo: Un trabajador con el plazo ajustado empieza a sentirse agotado y comienza a preocuparse constantemente por el trabajo, aunque aún cumple con sus tareas, pero se siente estresado.

3. Fase de Agotamiento o "Estrés Crónico"

Esta es la fase más crítica del estrés laboral, en la cual el individuo experimenta un agotamiento emocional y físico severo el estrés ha alcanzado niveles perjudiciales para la salud y el bienestar del trabajador, afectando no solo su rendimiento, sino también su calidad de vida.

Características:

- El trabajador muestra signos claros de agotamiento físico, mental y emocional, como insomnio, ansiedad, depresión y enfermedades relacionadas con el estrés hipertensión, problemas digestivos, entre otros.

- El rendimiento disminuye considerablemente, aumentando la posibilidad de cometer errores y de ausentismo en el trabajo.
- La motivación y la satisfacción laboral caen, y el trabajador puede sentir que ya no puede hacer frente a las demandas del trabajo.
- La persona puede comenzar a experimentar despersonalización, mostrando indiferencia hacia de su trabajo y hacia las personas que lo rodean.

Ejemplo: El trabajador ya no puede manejar las demandas de su trabajo de manera efectiva, experimenta insomnio, ansiedad constante y siente una desconexión con su trabajo.

4. Fase de Recuperación o "Recuperación del Estrés"

Si se reconoce el estrés en sus primeras fases y se toman medidas para gestionarlo adecuadamente, se puede llegar a la fase de recuperación, en esta etapa, el trabajador comienza a reducir el nivel de estrés y a restablecer su equilibrio emocional y físico.

Características:

- El trabajador comienza a percibir una mejora en su bienestar físico y emocional al implementar estrategias de manejo del estrés relajación, ejercicio, terapia, etc.
- La carga laboral se vuelve más manejable y el rendimiento mejora.
- Se recobra el interés por las tareas laborales y se restauran los niveles de motivación.

Ejemplo: Después de tomar un descanso prolongado o recibir apoyo psicológico, el trabajador empieza a sentirse más descansado y capaz de enfrentar las demandas laborales.

5. Fase de Prevención o "Estrategias para Mantener el Estrés Controlado"

Una vez que se ha pasado por las fases anteriores y se ha logrado la recuperación, la clave es implementar estrategias preventivas para evitar que el estrés laboral vuelva a convertirse en un problema crónico.

Características:

- El trabajador aprende a reconocer las señales tempranas de estrés y aplica técnicas de manejo de manera preventiva.
- Se promueve un equilibrio entre el trabajo y la vida personal.
- La organización pone en marcha políticas para reducir las fuentes de estrés y fomentar un ambiente de trabajo saludable.

Ejemplo: El trabajador, ahora consciente de sus límites y necesidades, organiza mejor su tiempo, establece prioridades y toma descansos adecuados dentro de su trabajo.

El estrés laboral es un proceso cambiante que va evolucionando a lo largo del tiempo, detectarlo en sus primeras fases es lo más importante para evitar que se convierta en un problema grave, para ello es necesario Implementar programas, estrategias tanto a

nivel individual como institucional para prevenir el estrés en el trabajo, y mantener un ambiente laboral saludable.

5.1.- Factores que Contribuyen al Estrés Laboral Institucional.

Existen varios factores que pueden generar estrés en el entorno laboral, entre los más comunes se incluyen:

- **Sobrecarga de trabajo:** Cuando las demandas laborales superan las capacidades o los recursos del trabajador.
- **Falta de control:** La sensación de que el trabajador no tiene poder sobre su propio trabajo o decisiones.
- **Ambiente laboral tóxico:** Conflictos interpersonales, acoso laboral, falta de apoyo por parte de los supervisores o compañeros.
- **Inseguridad laboral:** La preocupación por la estabilidad en el empleo o el miedo a perder el trabajo.
- **Condiciones de trabajo:** Factores como ruidos excesivos, falta de iluminación, ambientes incómodos, etc.

5.2.- Factores Personales

Factores personales que afectan directamente a los trabajadores en el desempeño de sus funciones laborales, entre los más importantes tenemos Aptitud, Auto concepto, Motivación, Satisfacción.

Aptitud. - Según la (**Real Academia Española**), la aptitud es la capacidad para operar competentemente en una determinada actividad y al estar asociada a la parte cognitiva de nuestro cerebro, influye en el nivel de rendimiento.

Auto concepto. – (**Según Teanga (2017, 31)**) es la “percepción que cada uno tiene de sí mismo y se forma a través de experiencias y relaciones con el entorno, es la imagen que el sujeto se forma de sí a partir del rendimiento y capacidades que lo determinan. El auto concepto puede limitar sus esfuerzos para rendir y por lo tanto influenciar fuertemente en su desempeño.”

Motivación. - Esta variable está estrechamente asociada al aprendizaje, su grado de intensidad y duración, al ser un factor dinámico, confluyen en el nivel de desempeño de una persona, sin embargo, no actúa por sí solo requiere de otras condiciones o circunstancias como la satisfacción o refiriéndonos al ámbito laboral; del ambiente de trabajo, condiciones ergonómicas, relaciones con el jefe y compañeros de trabajo, es decir, de otros aspectos que pueden en algunos casos precarizar la relación laboral y más bien generar un efecto divergente en la motivación del trabajador (**Teanga 2017**).

Satisfacción. - Un estudio publicado en (**Robbins 2004 (citado en Onofre 2014, 42- 43)**), responde una frase simple ante los ojos de los demás, pero en realidad muy significativa:

“Los trabajadores contentos son productivos”

Esta afirmación es por lo general falsa, el mito de que “los trabajadores contentos son productivos” surgió en la década de 1930 y 1940, principalmente como resultado de los descubrimientos de investigadores que realizaron los estudios de Hawthorne en la Western Electric, los administradores, basados en esas conclusiones, hicieron que sus trabajadores estuvieran más contentos, emprendieron esfuerzos como liderazgo independiente, mejora en las condiciones laborales, más prestaciones médicas y familiares (como seguros y reembolsos por el pago de estudios universitarios), días de campo de la compañía y otras reuniones informales y servicios de asistencia para los empleados.

De acuerdo con este estudio, una conclusión más exacta es la contraria, es decir, que los trabajadores productivos tienen más probabilidades de estar contentos. La productividad es la que lleva a la satisfacción y no al contrario.

Si uno hace un buen trabajo, se siente bien. además, suponiendo que la empresa recompensa la productividad, el aumentar ésta se incrementa el nivel salarial y las probabilidades de ascender, estos premios acrecientan la satisfacción laboral (**Onofre 2014**).

Análisis.

Podemos concluir que no todos los trabajadores contentos son más productivos, en otras palabras, podemos decir que si no hay beneficios laborales los trabajadores no tienen un buen desempeño, pero no siempre es así ya que el estrés no es solamente laboral también es personal y si una persona con estrés jamás tendrá un buen desempeño laboral por más beneficios tengan los trabajadores.

5.3.- Factores Familiares.

Tanto el padre como la madre tienen la enorme tarea de establecer las primeras relaciones de confianza y seguridad con los hijos, de lo contrario, formarán hombres y mujeres negativas para la sociedad, por ello siempre es importante contar con la familia desde el principio para ser hombres de bien.

Según (**Sánchez (2013)**) el factor familiar es un equilibrio adecuado entre vida profesional y familiar mejoraría notablemente el rendimiento del personal, cuando los problemas en el hogar aparecen, existe una tendencia a la baja en el rendimiento laboral, la conciliación vida laboral y personal parece ser entonces una posible alternativa de solución, sin embargo, la fuerza laboral hoy en día es compartida por hombres y mujeres, que dejan el cuidado de sus hijos en manos de terceros y asumen el papel de ser padres y empleados a la vez, generando conflictos intrafamiliares y desacuerdos que muy difícilmente se disimulan en el ambiente de trabajo y se reflejan también en niveles de desempeño más bajos de lo esperado.

La violencia familiar es otro factor decisivo en el desempeño de los trabajadores, según la (**SERNAM (2013, párr. 1-2)**) que nos manifiesta.

La violencia dentro de la familia tiene impacto en la empresa: en sus trabajadores/as, en las relaciones que se desarrollan en su interior, en el ambiente de trabajo y por supuesto en la productividad.

La violencia intrafamiliar pasó de ser un asunto privado a un asunto social e informó que cada año se pierden billones de dólares en atención médica por causa de la violencia y que el 96 % de las/os empleados/as que son víctimas de la violencia intrafamiliar sufren en el trabajo problemas que están relacionados con dicho flagelo, y, que el 30 % pierde su trabajo como resultado de la misma violencia.

Análisis.

Podemos concluir que la familia es el pilar fundamental para que nuestros hijos vivan en un ambiente sano y de paz, y así poder formar futuros profesionales que tengan un buen desempeño laboral.

Cabe mencionar que la violencia intra familiar es una de los principales motivos para que los trabajadores no den su 100% en el trabajo ya que con estas violencias afecta a la productividad laboral del trabajador y incluso son propensos a perder su trabajo, por eso tenemos que implementar programas de prevención en violencia intrafamiliar dentro de las empresas.

5.4.- Factores de Riesgo del Estrés Laboral

Existen varias características sobre el estrés laboral, que hacen que algunas personas sean más propensas a experimentar estrés estos factores de riesgo incluyen:

- **Personalidad del trabajador.** - Personas con una personalidad más perfeccionista o que tienden a asumir demasiada responsabilidad pueden ser más vulnerables al estrés laboral
- **Estilo de liderazgo.** - jefes autoritarios, poco comunicativos o que no brindan apoyo pueden generar un ambiente laboral estresante.
- **Falta de recursos.** - La falta de recursos materiales, humanos o tiempo puede aumentar las demandas laborales y generar estrés.
- **Ambigüedad de rol.** - La falta de claridad en las tareas o responsabilidades laborales aumenta la incertidumbre, lo que puede generar estrés en los trabajadores.

6.- Estrategias para Gestionar el Estrés Laboral

- **Manejo de tiempo:** Enseñar a los trabajadores a priorizar tareas y gestionar su tiempo de manera eficiente.
- **Promoción de la salud mental:** Programas de bienestar que incluyan actividades para reducir el estrés, como yoga, meditación o ejercicios físicos.
- **Fomentar la comunicación abierta:** Crear un ambiente donde los empleados se sientan cómodos expresando sus preocupaciones y buscando apoyo.

- **Equilibrio trabajo vida personal:** Fomentar la importancia de equilibrar el trabajo con actividades personales y familiares para reducir la presión laboral.
- **Capacitación y desarrollo:** Ofrecer formación para mejorar las habilidades de los empleados, lo que puede aumentar la confianza y el control sobre las tareas.

6.1.- Como podemos prevenir el estrés laboral de manera personal, existen varios métodos de prevención entre ellos tenemos:

- Gestionar el tiempo:** Utilizar herramientas y técnicas de gestión del tiempo para priorizar tareas y evitar la procrastinación.
- Practicar técnicas de relajación:** Incorporar actividades como la meditación, la respiración profunda o el ejercicio físico para reducir el estrés.
- Establecer límites saludables:** Aprender a decir "no" cuando las demandas laborales sean excesivas, y buscar un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal.
- Buscar apoyo:** Hablar con compañeros de trabajo, amigos o profesionales sobre las fuentes de estrés y buscar soluciones conjuntas.
- Cuidar la salud física y mental:** Mantener una alimentación saludable, dormir lo suficiente, y practicar ejercicio regularmente para fortalecer el bienestar general.

En resumen, el estrés laboral es un reto que, si no se previene adecuadamente, puede generar consecuencias muy graves, sin embargo, cuando se gestionan bien las causas y se implementan estrategias preventivas, tanto los trabajadores como las empresas pueden mitigar sus efectos y crear un entorno de trabajo más saludable y productivo, la clave está en la conciencia, la prevención y el apoyo continuo, tanto por parte de las empresas como de los propios trabajadores.

Es importante destacar que, aunque este es un fenómeno común en el ámbito laboral, puede prevenirse y gestionarse eficazmente tanto a nivel empresarial como personal, el estrés laboral no es necesariamente algo negativo, en niveles moderados, puede ser un motor para el rendimiento y la motivación en el trabajo, sin embargo, cuando se convierte en un estrés crónico, puede tener consecuencias graves tanto para los trabajadores como para las empresas.

Reconocer sus señales tempranas y tomar medidas tanto a nivel individual como empresarial es crucial para evitar sus consecuencias a largo plazo, con el enfoque adecuado, es posible reducir el estrés, mejorar el bienestar de los trabajadores y aumentar la productividad dentro de las empresas.

Por ello es importante que tanto las empresas como sus trabajadores estén conscientes de los riesgos que tienen cuando poseen estrés, ya que si un empleado tiene estrés no va a poder rendir adecuadamente en el desenvolvimiento de su trabajo.

Definiciones de términos básicos

COVID-19: Es una enfermedad provocada por el coronavirus SARS-CoV-2 y que fue identificada por primera vez por la OMS el 31 de diciembre del 2019.

Desempeño laboral: Es la ejecución de actividades orientadas al cumplimiento de metas y objetivos, con efectividad en un tiempo establecido en la compañía.

Distrés: Estrés que se produce debido a una demanda intensa y prolongada y que puede afectar a la persona de manera física y mental.

Estrés laboral: Es un trastorno que impacta negativamente en los resultados financieros, la producción y el estado físico y psicológico de los empleados en las organizaciones.

Eustrés: Estrés que no perjudica el estado físico ni emocional del empleado y que por el contrario le permite lograr sus objetivos personales y profesionales.

Meta: Es un deseo que se desea lograr a largo plazo, es el resultado final o último de un proceso; por lo tanto, la meta se constituye como la fuente básica de motivación del ser humano.

Objetivo: Es un propósito concreto o acción específica que se realiza para alcanzar un resultado más grande y deseado conocido como meta.

Población: Conjunto de todos los elementos que cumplen con una lista de especificaciones.

Productividad: Se entiende como el promedio de la producción que realiza un trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido físicamente o en términos del valor generado a nivel de los bienes y servicios que fueron producidos.

Rendimiento: Es la valorización total que la organización espera en relación a los resultados que un trabajador muestra durante un periodo determinado, esa valorización, que puede ser negativa o positiva, producto de un buen o mal rendimiento del trabajador, determina la contribución de ese trabajador al logro de eficiencia en la compañía.

Trabajo: Conjunto de tareas que realiza el ser humano, sean estas remuneradas o no, que generan bienes y/o servicios en la economía o que contribuyen a la satisfacción de necesidades de una determinada comunidad o proporcionan los mecanismos de sustento para las personas.

Trastorno: Para la medicina, el trastorno es un cambio en la actividad normal del cuerpo y la mente y que pueden ser provocados por situaciones de carácter genético, debido a enfermedad o por traumatismos.

Variable: Se refiere a elementos o cosas que pueden variar en respuesta a una condición o estímulo determinado o indeterminado.

Capitolo III

Metodología de investigación

7.- Métodos

Para abordar el tema del "**Estudio de los Factores de Riesgo Relacionado con el estrés laboral caso estudio, "Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo" 2024**" utilizaremos el método **cuantitativo**, el objetivo de medir el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo 2024.

Este enfoque se utilizará para obtener datos objetivos y verificables sobre el estrés percibido en la institución, a través de una escala estandarizada, lo que permitirá realizar un análisis estadístico.

Cuantitativo. - Ya que se emplearon encuestas cuantificables y posteriormente tabuladas para cumplir los objetivos propuestos.

7.1.- Técnicas

Para investigar "**Estudio de los Factores de Riesgo Relacionado con el estrés laboral caso estudio, "Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo" 2024**" se pueden emplear entrevistas, en este caso de investigación implementaremos los **Método de evaluación de riesgos psicosociales llamado istas 21 versión corta** para obtener datos verídicos sobre el estrés laboral.

El método de evaluación istas 21 versión corta tienen el objetivo de recopilar datos cuantitativos sobre el estrés y su relación con el desempeño laboral de una muestra amplia de trabajadores.

Se llevará a cabo una investigación descriptiva, con el propósito de conocer las características del estrés laboral en los trabajadores del "Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo". A través de esta investigación, se pretende identificar los factores que contribuyen al estrés y su prevalencia en la población estudiada, sin intervenir en los factores o variables de forma experimental.

7.2.- Población y muestra

Población: La población está conformada por los 23 trabajadores del "Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo", los cuales se distribuyen en diferentes departamentos (recursos humanos, departamento financiero, y personal administrativo).

Muestra: Se seleccionará una muestra representativa de 23 docentes mediante un muestreo aleatorio simple, los participantes serán contactados de manera voluntaria y se garantizará que la muestra incluya trabajadores de diversos departamentos y niveles jerárquicos para una visión integral del estrés laboral en la institución.

7.3.- Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de información se aplicará las técnicas de observación, **mediante el método de evaluación de riesgos psicosociales llamado istas 21 versión corta**, basado en la Escala del Estrés Percibido, que mide la intensidad del estrés experimentado en las últimas semanas.

Este cuestionario constará de 10 ítems con respuestas tipo checkmark o casilla marcada (las respuestas se eligen simplemente marcando con una casilla de verificación o un símbolo de check (√).

Cuadro N°1

PREGUNTAS BÁSICAS	INFORMACION
1.- ¿Para qué?	Para comprobar los objetivos de la investigación y la hipótesis.
2.- ¿Para qué personas?	Directivos y trabajadores del “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE CHIMBORAZO.”
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores
4.- ¿Quién o quiénes?	Mayra Zamora Paredes
5.- ¿Cuándo?	Año 2024
6.- ¿Dónde?	En la provincia de Chimborazo Cantón Riobamba Parroquia Maldonado.
7.- ¿En qué situación?	A través de cuestionarios (papel y lápiz)
8.- ¿Con qué?	Ambiente favorable
9.- ¿Qué técnica de Recolección?	Istas 21 versión corta

Elaborado por: Mayra Zamora Paredes

7.4.- Procedimiento

1. **Fase 1:** Contacto inicial con los trabajadores para explicar el propósito de la investigación y obtener su consentimiento informado.

2. **Fase 2:** Distribución del cuestionario a los trabajadores seleccionados a través de un formulario en línea, que podrán completar de manera anónima en un plazo de una semana.

3. **Fase 3:** Recolección de las respuestas y procesamiento de los datos obtenidos. La información será registrada en una base de datos de Excel para su posterior análisis.

4. **Fase 4:** Análisis estadístico de los resultados, utilizando herramientas para calcular las medias, desviaciones estándar, y correlaciones entre los niveles de estrés y las variables de interés (por ejemplo, carga laboral, apoyo social).

7.4.1.- Visualización de datos

Se utilizarán gráficos y tablas para presentar de manera clara y concisa los resultados del análisis de frecuencias. Esto facilitará la comprensión de los datos y la identificación de patrones relevantes.

7.4.2.- Consideraciones adicionales

Es importante tener en cuenta que este análisis se centrará en la descripción de datos y no establecerá relaciones causales.

Método de evaluación de riesgos psicosociales llamado istas 21 versión corta realizadas a trabajadores del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo.

APARTADO 1

Preguntas	Respuestas				
	siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
1.- ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2.- ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3.- ¿tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	4	3	2	1	0
4.- ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5.- ¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6.-¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

APARTADO 2

Preguntas	Respuestas				
	siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
7.-Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna	4	3	2	1	0
8.- ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asigna tareas?	4	3	2 1	0	
9.-Tienes influencia sobre el orden en el que realizas la tarea	4	3	2	1	0
10.- ¿Puedes decidir cuando haces un descanso?	4	3	2	1	0
11.-Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin	4	3	2 1		
12.-¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13.- ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14.-¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2 1	0	
15.- ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16.- ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

APARTADO 3

Preguntas	Respuestas				
	Muy preocupado	Bastante preocupado	Mas o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17.- por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18.- por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2 1	0	

19.- por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
---	---	---	---	---	---

20.- por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
---	---	---	---	---	---

APARTADO 4

Preguntas	Respuestas				
	siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
21.- ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22.-Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23.-¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24.- ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25.- ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26.- ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27.- ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	4	3	2	1	0
28.- En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29.- ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0

30.- ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajos	4	3	2	1	0
--	---	---	---	---	---

APARTADO 5

Preguntas	Respuestas					
31.- ¿Qué parte del trabajo familiar y domestico haces tu	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas.					4
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas.					3
	Sólo hago tareas muy puntuales					1
	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas					0

Preguntas	Respuestas				
	siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
32.- Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33.- Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34.- ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

Apartado 6

Preguntas	Respuestas				
	siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
35.- Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36.- En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0

37.- En mi trabajo me tratan injustamente

4 3 2 1 0

38.-Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado

4 3 2 1 0

ANÁLISIS DE RESULTADOS

APARTADO	DIMENSION PSICOSOCIAL	MI PUNTUACION	PUNTUACIONES PARA LA POBLACION OCUPADA DE REFERENCIA		
			Verde	Amarillo	Rojo
1	Exigencias psicológicas	21.15	De 0 a 7	De 8 a 11	De 12 a 24
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	30,55	De 0 a 18	De 19 a 25	De 26 a 40
3	Inseguridad sobre el futuro	11.4	De 0 a 4	De 5 a 9	De 10 a 16
4	Redes sociales, apoyo social y calidad de liderazgo	31.25	De 0 a 24	De 25 a 31	De 32 a 40
5	Doble presencia	11.7	De 0 a 2	De 3 a 6	De 7 a 16
6	Estima	12.3	De 0 a 9	De 10 a 12	De 13 a 16

Tabla de Resultados ISTAS21 (Versión Corta)

Apartado	Nombre del Apartado	Puntaje	Nivel de Riesgo
1	Exigencias psicológicas	21.15	Alto ●
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	30.55	Alto ●
3	Inseguridad sobre el futuro	11.4	Alto ●
4	Redes sociales, apoyo social y calidad de liderazgo	31.25	Alto ●
5	Doble presencia	11.7	Alto ●
6	Estima	12.3	Moderado □

□ Verde = Buenas condiciones

□ Amarillo = Riesgo moderado

● Rojo = Riesgo alto

8.- RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS

8.1.- RECURSOS HUMANOS

La propuesta fue planificada, ejecutada, elaborada y financiada por los investigadores. El Recurso Humano de la presente investigación se detalla a continuación:

Investigadores:

Docentes:

Administrativos:

8.2.- RECURSOS FINANCIEROS

Para el presente proyecto de investigación, se han considerado diversos gastos esenciales para su desarrollo y ejecución, estos incluyen la transcripción y reproducción de documentos, adquisición de materiales bibliográficos y útiles de escritorio, anillado de los proyectos, alquiler de Internet, transporte, impresiones y almacenamiento digital en USB y CD. Asimismo, se ha previsto un margen para imprevistos, garantizando así la continuidad y calidad del trabajo investigativo.

Aspectos	Costo en dólares
Transcripción del proyecto	\$5.00 USB
Fotocopias del proyecto	\$10.50 USB
Fotocopias de libros	\$5.00 USB
Fotocopias de cuestionarios	\$2.50 USB
Compra de materiales bibliográficos	0
Compra de útiles de escritorio	\$4.00 USB
Anillado de los proyectos	\$16.20 USB
Fotocopias de la tesis	\$10.50 USB
Alquiler de Internet	0
Transporte	\$5.00 USB
Impresiones	\$ 8.50 USB
USB y C. D.	0.75 CTV
TOTAL	\$67.95 USB

Elaboración: Mayra Zamora Paredes

CAPITULO IV
CONCLUSIONES
Y
RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Se identificó que las principales causas del estrés laboral en el personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo están relacionadas con la sobrecarga de trabajo, lo que afecta negativamente su salud emocional y física.

2. El estrés laboral tiene un impacto directo en el rendimiento laboral, ya que disminuye la productividad, genera fatiga crónica y afecta la motivación de los trabajadores.

3. La implementación de proyectos, capacitaciones y charlas enfocadas en la gestión de riesgos psicosociales representa una estrategia clave para mitigar el estrés laboral. Estas acciones permiten mejorar el ambiente organizacional, fortalecer el bienestar del personal y fomentar una cultura institucional más saludable y eficiente.

RECOMENDACIONES

1. Diseñar e implementar un plan institucional de prevención del estrés laboral, que contemple talleres periódicos sobre manejo emocional, pausas activas durante la jornada laboral, acceso a asesoría psicológica y actividades de recreación para mejorar el clima laboral y el bienestar de los trabajadores.

2. Establecer programas de formación continua que incluyan capacitaciones sobre gestión del tiempo, resolución de conflictos y habilidades blandas. Esto permitirá optimizar el desempeño laboral y fomentar la autonomía y motivación del personal administrativo.

3. Realizar una evaluación periódica de riesgos psicosociales en el entorno de trabajo utilizando herramientas como el cuestionario ISTAS21, y con base en los resultados, revisar las políticas internas de gestión laboral para redistribuir la carga de trabajo.

10.- BIBLIOGRAFIA

Libros

- **José A. Moreno** Psicología del trabajo y de las organizaciones en el año 2009
- **Ana Varela Echeverría**, "Gestión del Estrés Laboral" publicado en 2020

Artículos científicos

- **(Hans Selye (1907-1982))** Definición sobre el estrés laboral
- **(Cohen y Williamson (1988))** Concepto de estrés laboral
- **(Organización Internacional del Trabajo)** Que es el estrés laboral según
- Organización Mundial de la Salud **OMS** estrés laboral
- **(Reza 2018, 16)** División del estrés laboral Fernández y Vásquez 2013
- **Ramos (2018)** Tipos de estrés laboral
- **Real Academia Española** Factores sobre el estrés laboral Aptitud
- Concepto, Según **Teanga (2017, 31)**
- Estudio publicado en **Robbins 2004 (citado en Onofre 2014, 42- 43)**
- **J. E. Rodríguez**, "El estrés laboral y sus efectos en la salud de los trabajadores"
- – **A. Ruiz & F. Gómez** "Estrés y salud laboral en trabajadores: Un análisis desde la perspectiva psicosocial"

Fuentes en línea:

- Organización Mundial de la Salud **(OMS)**
Puede consultar su página oficial en <https://www.who.int/>.

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (**España**)
Puede consultar su página oficial en <https://www.insst.es/>

- **APA (American Psychological Association)**
Puede consultar su página oficial en <https://www.apa.org>

- https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/vcorta_CopSoqv1-5.pdf

ANEXOS

ANEXO I

**MODELO DE
CUESTIONARIO
ISTAS21
VERSION CORTA**

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “LIDERES DE LOS ANDES”



➤ Este cuestionario tiene como objetivo evaluar los niveles de estrés laboral dentro de la Institución.

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

Preguntas	Respuestas				
	siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
1.- ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2.- ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3.- ¿tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	4	3	2	1	0
4.- ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5.- ¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6.- ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

APARTADO 2

Preguntas	Respuestas				
	siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
7.-Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna	4	3	2	1	0
8.- ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asigna tareas?	4	3	2	1	0
9.-Tienes influencia sobre el orden en el que realizas la tarea	4	3	2	1	0
10.- ¿Puedes decidir cuando haces un descanso?	4	3	2	1	0

11.-Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso	4	3	2	1	0
12.-¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13.- ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14.-¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15.- ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16.- ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

APARTADO 3

Preguntas	Respuestas				
	Muy preocupado	Bastante preocupado	Mas o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17.- por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18.- por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19.- por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
20.- por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0

APARTADO 4

Preguntas	Respuestas				
	siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
21.- ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22.-Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23.-¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24.- ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25.- ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26.- ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27.- ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	4	3	2	1	0
28.- En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29.- ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30.- ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajos	4	3	2	1	0

APARTADO 5

Preguntas	Respuestas
31.- ¿Qué parte del trabajo familiar y domestico haces tu	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas. 4
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas 3

Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas 2

Sólo hago tareas muy puntuales 1

No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas 0

Preguntas	Respuestas				
	siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
32.- Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33.- Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34.- ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

Apartado 6

Preguntas	Respuestas				
	siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
35.- Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36.- En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37.- En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0
38.-Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

Agradecemos su tiempo y sinceridad en responder esta encuesta. Su opinión es importante para mejorar las condiciones laborales.

ANEXO I I

EVIDENCIA

FOTOGRAFICA



Imagen1

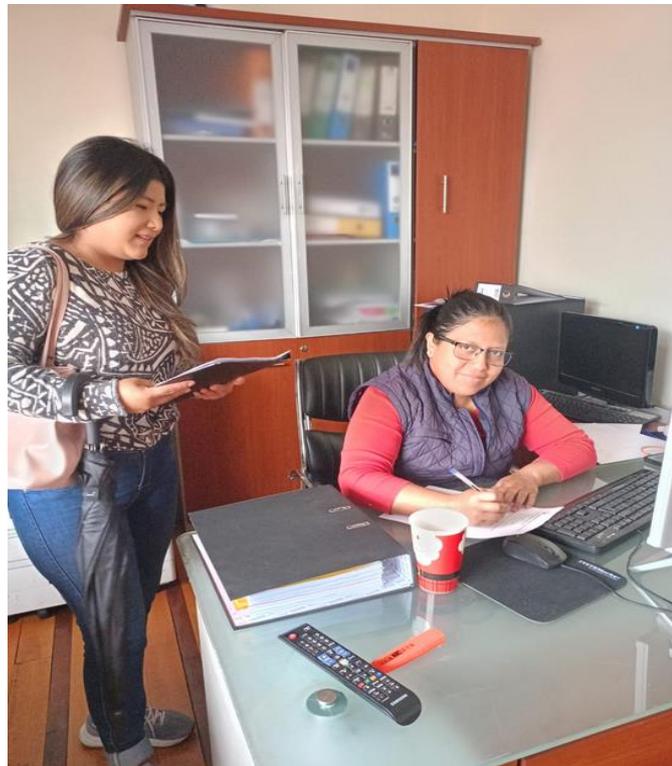


Imagen 2



Imagen 3



Imagen 4