



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON MENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS Y MARKETING**

“TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL”

**PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN RECURSOS
HUMANOS Y MARKETING**

**“EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DE VIDA DE
FUNCIONARIOS DE AUDITORÍA - SRI”**

AUTOR: ING. ROSA HANNELORE PÉREZ NIEMES

TUTOR: ING. JULIO CÉSAR PACHECO JARA, MBA.

Guayaquil – Ecuador

Septiembre 2016

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL		
TÍTULO: "EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DE VIDA DE FUNCIONARIOS DE AUDITORÍA - SRI"		
	REVISORES: C.P.A. Dennise Quimí	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Ciencias Administrativas	
CARRERA: Maestría en Administración de Empresas, con mención en Recursos Humanos y Marketing		
FECHA DE PUBLICACIÓN: 12 de septiembre del 2016	N° DE PÁGS.: 44	
ÁREA TEMÁTICA: Recursos Humanos		
PALABRAS CLAVES: Calidad de vida, Salud, Estrés laboral		
<p>RESUMEN: El presente trabajo de investigación busca identificar si el estrés laboral es una de las causas que influyen en la calidad de vida y en la salud de una muestra de 67 funcionarios públicos que trabajan en el departamento de auditoría del SRI de Guayaquil. Por ello, se diseñó y realizó una encuesta con el fin de conocer datos específicos sobre el estado de salud física, mental y psicosocial de los funcionarios que formaron parte de la muestra, y para conocer, además, su percepción sobre las condiciones laborales en las que se desempeñan. La investigación se hizo con un enfoque mixto, no experimental y su diseño es transeccional, descriptivo y correlativo. Como resultado, se pudo evidenciar que muchos de los funcionarios que formaron parte de la muestra, padecen enfermedades de tipo físico, así como síntomas de ansiedad y depresión, que en gran medida han sido ocasionadas o influenciadas por motivos laborales. En conclusión, el estrés laboral está ocasionando el desmejoramiento en la salud de los funcionarios, y su desgaste físico y mental está teniendo incidencia directa en la disminución de su productividad laboral.</p>		
N° DE REGISTRO (en base de datos):	N° DE CLASIFICACIÓN: N°	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR Ing. Rosa Pérez Niemes	Teléfono: 0992057210	E-mail: rosyperezn@hotmail.com
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN Coordinación – Postgrados	Nombre: Lcda. Cecilia Orejuela	
	Teléfono: 2281108- 2280658	

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de la estudiante Rosa Hannelore Pérez Niemes, del Programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Recursos Humanos y Marketing, nombrado por el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, CERTIFICO: que el trabajo de titulación especial titulado “Efecto del estrés laboral en la calidad de vida de funcionarios de auditoría – SRI”, en opción al grado académico de Magíster en Administración de Empresas con mención en Recursos Humanos y Marketing, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

Atentamente

Ing. Julio César Pacheco Jara, MBA

TUTOR

Guayaquil, 12 de septiembre del 2016.

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia, los pilares de mi vida. A mi madre por ser mi amiga, mi apoyo incondicional y quien me alentó siempre a alcanzar esta meta. A mi padre por ser mi inspiración, mi ejemplo y mi ángel que desde el cielo me cuida.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación especial, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

FIRMA

Ing. Rosa Pérez Niemes

ABREVIATURAS

SRI: Servicio de Rentas Internas

OMS: Organización Mundial de la Salud

OIT: Organización Internacional de Trabajo

GHC: General Health Questionnaire

CGHC: Chronic General Health Questionnaire

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	1
Delimitación del problema:	2
Formulación del problema:.....	4
Justificación:	4
Objeto de estudio:	5
Campo de acción o de investigación:	5
Objetivo general:.....	6
Objetivos específicos:	6
La novedad científica:	6
Capítulo 1	7
MARCO TEÓRICO.....	7
1.1. Teorías generales.....	7
1.1.1. Estrés.....	7
1.1.2. Estrés laboral	7
1.1.2.1. Factores y riesgos psicosociales laborales	8
1.1.2.2. Consecuencias del estrés laboral.....	9
1.2. Teorías sustantivas	10
1.2.1. El Buen Vivir.....	10
1.2.2. Calidad de vida	11
1.2.2.1. Calidad de vida relacionada con la salud.....	12
1.2.3. Salud.....	12
1.2.3.1. Salud ocupacional.....	13
1.3. Referentes empíricos	13
Capítulo 2	16
MARCO METODOLÓGICO	16
2.1. Metodología:	16
2.2. Métodos	17
2.2.1. Selección de la muestra y técnica de recolección de datos	17
2.2.2. Método estadístico para el análisis de los datos	18
2.2.2.1. Análisis con estadística descriptiva e inferencial.....	18
2.2.2.2. Análisis multivariante.....	18

2.3. Hipótesis	19
2.4. Universo y muestra.....	19
2.5. CDIU – Operacionalización de variables	19
2.6. Gestión de datos	20
2.7. Criterios éticos de la investigación.....	21
Capítulo 3	22
RESULTADOS	22
3.1. Antecedentes de la unidad de análisis	22
3.2. Diagnóstico o estudio de campo:	22
3.2.1. Evaluación sobre el estrés	23
3.2.2. Evaluación sobre la salud	25
3.2.3. Evaluación sobre la satisfacción laboral	27
3.2.4. Evaluación sobre la productividad laboral	33
Capítulo 4	35
DISCUSIÓN	35
4.1. Contrastación empírica	35
4.2. Limitaciones.....	37
4.3. Líneas de investigación	37
4.4. Aspectos relevantes	38
Capítulo 5	40
PROPUESTA	40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
Bibliografía.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Diagnóstico de estrés.....	23
<i>Figura 2:</i> Causas de estrés.....	23
<i>Figura 3:</i> Indicio de estrés laboral según la percepción del funcionario	24
<i>Figura 4:</i> Síntomas somáticos y psicósomáticos causados por el estrés	25
<i>Figura 5:</i> Conclusión sobre la encuesta de salud – Cuestionario de Goldberg.....	26
<i>Figura 6:</i> Relación entre el índice de Goldberg y las causas de estrés	27
<i>Figura 7:</i> Percepción sobre la carga laboral.....	28
<i>Figura 8:</i> Reprogramación de vacaciones.....	28
<i>Figura 9:</i> Factores que influyen en la motivación laboral.....	29
<i>Figura 10:</i> Percepción sobre el ambiente laboral y la carga de trabajo	30
<i>Figura 11:</i> Análisis de correspondencia – Satisfacción salarial y satisfacción carga laboral.	32
<i>Figura 12:</i> Casos asignados que son finalizados dentro del plazo previsto.....	33
<i>Figura 13:</i> Evaluación de la necesidad de horas extras para concluir con el trabajo	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Operacionalización de las variables	20
Tabla 2 – Índice de Goldberg vs. Causas de estrés.....	26
Tabla 3 – Satisfacción ambiente laboral vs. Satisfacción carga laboral	30
Tabla 4 – Carga laboral vs. Remuneración	31

RESUMEN

TEMA: EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS FUNCIONARIOS DE AUDITORÍA – SRI

El estrés ha sido denominado la enfermedad del siglo XXI y obedece en gran parte al acelerado ritmo de vida de nuestra sociedad. En el campo laboral, el trabajador debe desempeñar su rol profesional a cabalidad, pero esto no debería contraponerse o atentar contra el desarrollo personal, bienestar ni salud del individuo. El presente trabajo de investigación busca identificar si el estrés laboral es una de las causas que influye en la calidad de vida y en la salud de una muestra de 67 funcionarios públicos que trabajan en el departamento de auditoría del SRI de Guayaquil. Por ello, se diseñó y realizó una encuesta con el fin de conocer datos específicos sobre el estado de salud física, mental y psicosocial de los funcionarios que formaron parte de la muestra, y para conocer además, su percepción sobre las condiciones laborales en las que se desempeñan. La investigación se hizo con un enfoque mixto, fue no experimental y de diseño transeccional, descriptivo y correlativo. Se pudo evidenciar que muchos de los funcionarios que formaron parte de la muestra, padecen enfermedades de tipo físico, así como síntomas de ansiedad y depresión, que en gran medida han sido ocasionadas o influenciadas por motivos laborales. En conclusión, el estrés laboral que enfrentan en su vida cotidiana, está ocasionando el desmejoramiento en la salud de los funcionarios, y su desgaste físico y mental está teniendo incidencia directa en la disminución de su productividad laboral.

Palabras clave:

Calidad de vida, Salud, Estrés laboral

ABSTRACT

TOPIC: LABOR STRESS EFFECTS ON QUALITY OF LIFE OF AUDIT OFFICIALS – SRI

Stress has been called the disease of the century and is largely due to the accelerated rhythm of life of our society, nowadays. In the workplace, the worker must play its role fully professional but this should not be weighed against or undermine personal development, welfare and health of the individual. This research seeks to identify if work-related stress is a cause that affects the quality of life and health of a sample of 67 tax officials working in the audit department of SRI in Guayaquil. In order to achieve this objective, it was necessary to design and make a survey with the final purpose of meeting specific data about the physical, mental and psychosocial health of tax officials who were part of the sample, and also to know their perception about working conditions in which they perform. The research was done with a no experimental mixed approach, with a transeccional, descriptive and correlative design. It was evident that many of the tax officials who were part of the sample, suffer from diseases physical, as well as symptoms of anxiety and depression, which have largely been caused or influenced by labor reasons. In conclusion, labor stress that workers face in their daily life, is causing a clear worsening in their health, and also their physical and mental tiredness are impacting directly in a reduction of their productivity.

Keywords:

Quality of life, Health, Labor stress

INTRODUCCIÓN

Resulta evidente que el siglo XXI ha venido marcado por rápidos y constantes cambios tecnológicos, económicos, socioculturales, entre otros, que sin duda han influido de manera importante en la sociedad. En esa línea cambiante, las organizaciones compiten incesantemente en la búsqueda del éxito, del reconocimiento y de una mayor generación de riqueza, y en ese afán, ejercen un alto grado de exigencia a sus colaboradores. En este sentido, no es difícil de creer que en una sociedad donde cada vez prevalece más el tener sobre el ser, las personas que se deben a su trabajo y que lo asumen como fuente de desarrollo profesional y/o de obtención de ingresos, concentren todos sus esfuerzos en la consecución de los objetivos organizacionales a través de un óptimo desempeño laboral.

Sin embargo, la auto exigencia y responsabilidad del trabajador, en ciertas ocasiones y circunstancias particulares, puede demandar de muchas horas de trabajo y convertirse en una posible causa de estrés laboral, generando que el individuo anteponga los logros organizacionales, a su calidad de vida, aún en detrimento de su salud y bienestar. El presente trabajo de investigación está basado en una revisión de los diferentes conceptos, definiciones o estudios acerca del estrés laboral y la calidad de vida relacionada específicamente con la salud, toda vez que se busca identificar a través del presente análisis, la relación entre dichas variables y la influencia de una sobre otra, considerando los efectos que puede tener sobre el grupo humano que forma parte del objeto de estudio.

Según Durán (2010), la presión organizacional puede verse trasladada a los empleados y consecuentemente éstos pueden llegar a verse afectados en cuanto a su bienestar psicológico y su calidad de vida, producto del estrés laboral al que se encuentran expuestos.

En el ámbito laboral, el estrés es una de las principales enfermedades que afectan al trabajador del nuevo siglo, y por ello la importancia de analizar cuáles pueden ser las causas

que lo están generando e identificar los síntomas somáticos que se presentan y que afectan a los funcionarios del departamento de auditoría tributaria del SRI de la ciudad de Guayaquil.

Si las condiciones y el ambiente laboral del trabajador marchan de forma paralela a la calidad de vida esperada por él y no se conjugan armónicamente entre sí, existe una alta probabilidad de que los funcionarios tengan un impacto negativo sobre su salud. En este sentido, no se puede pretender que una organización prospere cuando las condiciones de trabajo deterioran la salud de sus colaboradores, más aun considerando que la salud de una persona se evalúa no sólo por su capacidad física, sino que incluye aspectos relacionados con el contexto social y la salud mental (Durán, 2010).

El reto actual tanto de hombres como de mujeres trabajadores es estar en capacidad de afrontar y cumplir a cabalidad los distintos roles que tienen que desempeñar dentro de la sociedad, sea en el aspecto laboral, personal, social, económico, cultural u otros, sin que exista conflicto entre ellos, logrando de esta forma una satisfacción integral que contemple la realización tanto profesional como personal de sí mismos. Si bien la conceptualización de calidad de vida varía de persona a persona y depende de sensaciones subjetivas y personales bajo las cuales cada individuo determina su bienestar, en el área médica el enfoque de calidad de vida se limita al aspecto de la salud (Velarde-jurado & Avila-figueroa, 2002). Por ello, el presente estudio busca identificar la afectación en la salud que hayan podido tener ciertos funcionarios, y en qué medida éstas han podido estar influenciadas por el estrés laboral.

Delimitación del problema:

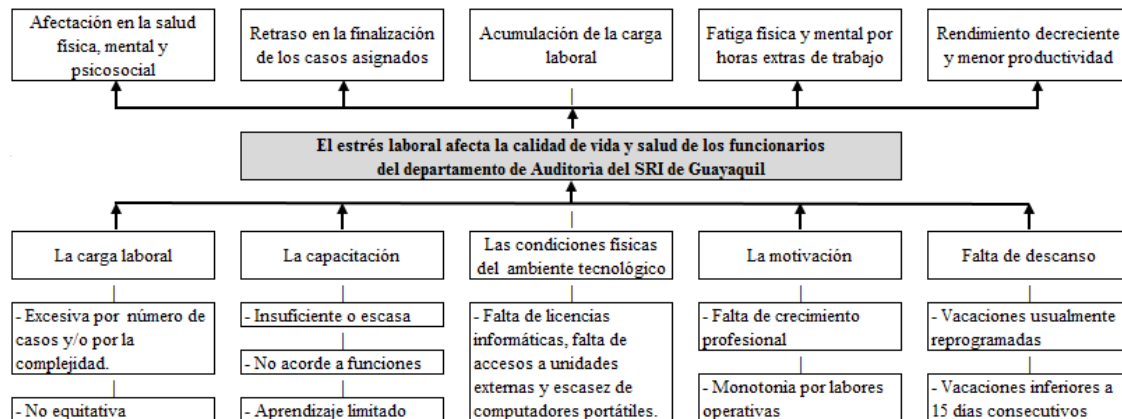
A excepción del personal de apoyo y administrativo, los funcionarios del departamento de auditoría tributaria del SRI de Guayaquil, realizan revisiones fiscales tanto a personas naturales como a compañías, lo cual involucra un complejo análisis y demanda un alto nivel de exigencia, conocimientos especializados, trabajo bajo presión de tiempo y de resultados, y

el desarrollo de un alto grado de investigación, haciendo un uso eficiente del tiempo. El problema planteado en este trabajo de investigación se relaciona con el estrés laboral y su efecto en la calidad de vida y salud de los funcionarios públicos que laboran en el departamento de auditoría tributaria del SRI de Guayaquil, ya que en los últimos años se han evidenciado problemas médicos de tipo físico e incluso psicológico, en algunos trabajadores.

Al ser el investigador un participante más dentro del entorno laboral que forma parte del campo de estudio, es posible identificar a través de la observación, algunas de las posibles causas que más allá de su carácter objetivo o subjetivo, estarían dando origen al problema conceptualizado como estrés laboral, dentro del departamento de auditoría del SRI de Guayaquil. Aspectos como la carga laboral, la falta de capacitación, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la desmotivación, la falta de descanso, entre otros, son factores considerados en el presente trabajo de investigación, como parte de las posibles causas que influyen o generan la aparición del estrés laboral.

Como consecuencia lógica del estrés laboral se derivan ciertos efectos que tienen impacto tanto para la institución como para los funcionarios que forman parte del personal del departamento de auditoría tributaria del SRI de Guayaquil. Entre los referidos efectos, se citan los siguientes: afectación en la salud física, mental y psicosocial de los trabajadores, incremento en el nivel de absentismo, retraso y acumulación de la carga laboral, fatiga física y rendimiento decreciente de los funcionarios por el incremento en las horas de trabajo, agotamiento mental y menor productividad.

A continuación se muestra el árbol del problema para una mejor comprensión:



Formulación del problema:

¿El estrés laboral afecta la calidad de vida y salud de los funcionarios del departamento de auditoría tributaria del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Guayaquil?

Justificación:

El beneficio o utilidad del presente trabajo de investigación, si bien no constituye la solución del problema per se, consiste en poder identificar las principales causas que influyen sobre la calidad de vida relacionada con la salud de los funcionarios del departamento de auditoría tributaria de la ciudad de Guayaquil, con el fin de determinar si el estrés laboral es una de ellas. En base a los resultados obtenidos, se busca poner en evidencia cuales son los efectos negativos que el estrés laboral ha ocasionado en los trabajadores, según su propia perspectiva y experiencia físico-mental, y así poder promover a nivel organizacional, la creación de políticas de prevención que ayuden a reducir los trastornos físicos y psicológicos que sufren los trabajadores, en aras de mejorar su salud y bienestar.

El presente estudio puede resultar de gran ayuda para que los funcionarios que ejercen los mandos medios y superiores, es decir, los coordinadores y el jefe departamental, cuenten con mayores elementos de juicio que coadyuven a la toma de decisiones, en el caso de una

eventual implementación de cambios, que ante la problemática expuesta, podrían resultar sustanciales para generar un mejor clima laboral. Además, se busca sustentar uno de los objetivos básicos que debe tener toda organización, como es el brindar un ambiente óptimo de trabajo, procurando el bienestar del personal y contribuyendo positivamente a la calidad de vida del trabajador. Es vital para las organizaciones hacer conciencia sobre el estrés laboral, ya que si éste no es manejado de forma adecuada, no solo que desmejora la salud del funcionario, sino que finalmente afecta a su rendimiento y productividad laboral.

Objeto de estudio:

El objeto de estudio es el estrés laboral y la influencia que puede tener éste en la salud de los funcionarios del departamento de auditoría tributaria del Servicio de Rentas Internas de Guayaquil. Cabe señalar que como parte del estudio, se tomarán en consideración los aspectos que de forma directa o indirecta, podrían dar lugar a la aparición del estrés laboral, como por ejemplo: la presión organizacional por conseguir resultados y las condiciones físicas, tecnológicas, contractuales y productivas bajo las cuales los funcionarios llevan a cabo sus actividades cotidianas en la oficina.

Campo de acción o de investigación:

El campo de investigación es la calidad de vida enfocada en la salud de los funcionarios del departamento de auditoría tributaria del Servicio de Rentas Internas de Guayaquil, entendiendo que la salud atañe no solo al bienestar físico sino también al mental y psicosocial.

Objetivo general:

Identificar si el estrés laboral es una de las causas que influye en la calidad de vida y que produce impacto en la salud de los funcionarios del departamento de auditoría tributaria del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos:

1. Revisar las principales teorías sobre el estrés laboral, la calidad de vida relacionada con la salud, y sus formas de medición, con el objeto de diagnosticar a priori, cuáles son los efectos que el estrés laboral podría estar generando en la salud de los funcionarios del departamento de Auditoría Tributaria.
2. Diseñar y realizar una encuesta que permita recopilar información sobre los principales aspectos asociados al entorno laboral de los funcionarios, la percepción sobre su calidad de vida bajo sus condiciones actuales de trabajo, así como otros aspectos relacionados con el estrés laboral y su salud.
3. Evaluar si las condiciones laborales y de estrés a las que se encuentran sometidos los funcionarios, influyen efectivamente y de manera significativa sobre su calidad de vida y salud, con un consecuente efecto en su productividad laboral.

La novedad científica:

Los datos recopilados en el presente estudio, la metodología de investigación científica aplicada y el análisis efectuado, pueden dar pautas a los directivos de las compañías, sobre como preservar a su talento humano, minimizando las posibles causas de estrés laboral para crear un ambiente de trabajo saludable cuyas condiciones sean óptimas para que el personal goce de una buena calidad de vida, utilizando como referente los resultados de las encuestas efectuadas durante el presente trabajo de investigación.

Capítulo 1

MARCO TEÓRICO

1.1. Teorías generales

1.1.1. Estrés

El término estrés fue utilizado por primera vez por Hans Selye en 1936, quien lo definió como «una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio». Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), el estrés es «la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.».

Definió asimismo los factores estresantes, como las circunstancias desencadenantes de una respuesta fisiológica y psicológica del organismo, para distinguir el estímulo de la respuesta. En este sentido, un factor estresante puede ser un agente biológico, una condición medioambiental, un estímulo externo o un evento. Consecuentemente, el estrés puede referirse a una condición negativa o positiva que responda a un factor estresante y que pueda tener un impacto en la salud mental o física y en el bienestar de una persona (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

El impacto del estrés en la salud varía de un individuo a otro; sin embargo, los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, tales como, el agotamiento, el burnout, el desgaste, la ansiedad y la depresión, así como daños físicos, como la enfermedad cardiovascular y los trastornos musculoesqueléticos (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

1.1.2. Estrés laboral

El estrés laboral es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, las aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo, que

generan una reacción individual congruente con la percepción de los estresores laborales. La percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobreesfuerzo, originan un desgaste por exceso de activación, que afecta el ámbito personal del trabajador a través de manifestaciones en su salud física y mental, aspectos conductuales y dimensión social (Durán, 2010).

Adicionalmente, los efectos del estrés laboral tienen impacto a nivel empresarial u organizacional, lo cual se pone de manifiesto en la disminución de la producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas. Por ello, es necesario que las organizaciones reconozcan y acepten que la salud mental es un tema importante, asumiendo desde la alta gerencia el compromiso de promoverla, y que se concrete en la creación e implementación de políticas que permitan mayor y mejor comunicación, participación, flexibilidad laboral y sistemas de promoción e incentivos, que incidan en la productividad y eficiencia (Durán, 2010).

1.1.2.1. Factores y riesgos psicosociales laborales

Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales y extralaborales, así como las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, cuya interrelación influye en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral, en función de su experiencia personal y su percepción (Díaz Naranjo, 2011). Los factores psicosociales constituyen un riesgo y pueden afectar potencialmente el bienestar y la salud física, psicológica o social de los trabajadores, cuando bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, generan estrés y afectan negativamente la salud de los individuos a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico (Charria O, Sarsosa P, & Arenas O., 2011). Según (Gil-Monte, 2012), los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo, han originado un considerable incremento en los niveles de estrés.

Un estudio realizado por el Ministerio de Relaciones Labores del Ecuador en el año 2013, señala que los factores psicosociales de riesgo son factores de estrés considerados peligrosos, dado que pueden afectar tanto a la salud física como psicológica del trabajador, y pueden además alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de una persona para responder a las demandas y responsabilidades inherentes al trabajo.

Se consideran factores psicosociales de riesgo, a la sobrecarga laboral, excesivo trabajo bajo presión, liderazgo con fuerte control o débil control, falta de reconocimiento a la labor, tareas exhaustivas y peligrosas, cambios y reestructuras organizacionales bruscas y sin planificación, no posibilidad de pausas, carga mental alta, entre otros (Ministerio de Relaciones Laborales Ecuador, 2013), y sus efectos pueden ser evidenciados en variables como el ausentismo, la rotación, la accidentalidad y el bajo desempeño laboral, según (Charria O et al., 2011).

1.1.2.2. Consecuencias del estrés laboral

Según (Durán, 2010), las consecuencias del estrés laboral pueden ser muy altas, tanto desde el punto de vista personal como del empresarial u organizacional, según se indica:

1. En el ámbito personal:

- **Salud física:** trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares y alteraciones en el sistema inmunológico. Por ejemplo: aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofríos, tensión muscular, insomnio o hipersomnias, alergias, úlceras, etc.
- **Salud Mental (emocional/cognitivo):** preocupación excesiva, sensación de desorientación, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a las críticas, bloqueo mental, frustración, irritabilidad y mal humor, ansiedad y angustia, depresión, adicciones, fobias, baja autoestima,

- **Dimensión Social:** trastornos afectivos como el distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

2. En el ámbito organizativo:

- Aumento de absentismo, disminución de la producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, entre otros.
- Rotación o fluctuación del personal, bajo rendimiento ocupacional, mayor índice de errores, incremento de conflictos interpersonales, entre otros aspectos.
- Aparición de casos de Síndrome de Burnout (quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, accidentes de trabajo, además de enfermedades profesionales.

1.2. Teorías sustantivas

1.2.1. El Buen Vivir

La Constitución de la República del Ecuador, en el texto de su artículo 66, establece: «El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesario». Todos estos aspectos asociados al goce de una buena calidad de vida han sido contemplados dentro del Plan Nacional del Buen Vivir, propuesto e implantado por el Gobierno Nacional del Ecuador durante los períodos 2009-2013 y 2013-2017.

La calidad de vida se enmarca en el régimen del Buen Vivir, dentro del sistema nacional de inclusión y equidad social, y busca garantizar servicios sociales de calidad en diversos ámbitos, tales como salud, cultura física y tiempo libre. En el programa de gobierno 2013-2017 se da especial énfasis a la corresponsabilidad social, familiar y personal sobre la calidad de vida de las personas. Además, la salud se plantea como un instrumento para alcanzar el Buen Vivir, mediante la profundización de esfuerzos en políticas de prevención y en la generación de un ambiente saludable. Con el fin de cumplir su objetivo de mejorar la calidad de vida de los habitantes, el Gobierno Nacional del Ecuador propone mejorar la calidad y calidez de los servicios sociales de atención y garantizar la salud de la población, entre otros temas (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2013).

1.2.2. Calidad de vida

Según Urzúa & Caqueo-Urizar (2012), la utilización del concepto de calidad de vida nace en los Estados Unidos después de la segunda guerra mundial, como un intento de los investigadores por conocer si las personas consideraban tener una buena vida o si se sentían financieramente seguras. Su uso se extendió a partir de los años sesenta, cuando los científicos empezaron a recabar información relacionada con el estado socioeconómico, nivel de educación y tipo de vivienda. Sin embargo, debido a que los indicadores económicos resultaban insuficientes para medir la calidad de vida, se dio paso a mediciones más subjetivas relacionadas con indicadores psicológicos como la felicidad y la satisfacción.

Si bien no existen parámetros universales para definir lo que es una buena calidad de vida (Urzúa & Caqueo-Urizar, 2012), la Organización Mundial de la Salud sostiene que: «Se trata de un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con el entorno». Por otro lado, (Fernández-López, Fernández-Fidalgo, & Cieza, 2010), sostiene que el concepto de

calidad de vida es intercambiable con el concepto de bienestar. No obstante, la calidad de vida también puede ser vista bajo una perspectiva laboral, desde la postura de la organización y la del trabajador (Durán, 2010).

1.2.2.1. Calidad de vida relacionada con la salud

Desde el punto de vista médico, el enfoque de calidad de vida se limita al relacionado con la salud. Según Fernández-López et al. (2010), la calidad de vida relacionada con la salud se refiere específicamente a la salud de la persona y se usa para designar los resultados concretos de la evaluación clínica y la toma de decisiones terapéuticas. Esta utilización básica del concepto se inició en EE.UU. hace unos 30 años, con la confluencia de dos líneas de investigación: una, la de la investigación clínica de la medición del «estado funcional», y otra, la de la investigación psicológica del bienestar y de la salud mental.

1.2.3. Salud

Según la definición de la Organización Mundial de la Salud, «la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedad» (OMS Base de datos, 2013). Sin embargo, el concepto de salud ha evolucionado y dejó de ser tan solo la ausencia de enfermedad, para convertirse en el bienestar bio-psico-social, tal como lo definieron los expertos de la OMS en 1978. Actualmente, según la OIT (2016), la salud es reconocida como la combinación de factores biológicos, psicológicos y sociales.

El concepto de salud acercado a la idea de bienestar, procura la promoción de la salud y de la medicina preventiva (Díaz Naranjo, 2011). Desde la perspectiva de la OIT, la protección de la salud mental en el trabajo tiene más impacto si se centra en estrategias preventivas, lo cual requiere de la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales que permitan prevenir el

estrés y los trastornos mentales en el trabajo. Así también, las medidas de promoción de la salud aplicadas en el ambiente laboral, contribuyen al bienestar de los trabajadores y a mejorar su salud mental (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Según García Viniegras (1999), lo que motivó al Dr. David Goldberg a elaborar un cuestionario de salud general auto percibida, fue el intento por evaluar de forma más objetiva los niveles de salud. El cuestionario de salud general de Goldberg GHQ, fue elaborado por su autor en la década del 70 y consistía en 60 preguntas que buscaban evaluar el estado de la salud mental, dado que permitía identificar disturbios psiquiátricos menores. En la actualidad existen versiones más cortas de 30, 28 y 12 preguntas, que han mostrado ser igual de útiles. En el caso del cuestionario de 28 preguntas, éste consta de 4 subescalas, con 7 preguntas cada una, y permite evaluar síntomas somáticos, ansiedad e insomnio, disfunción social y depresión grave.

1.2.3.1. Salud ocupacional

En el año 2004, la Comunidad Andina adoptó el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584, mediante el cual se hizo la siguiente definición de la salud ocupacional: «Es la rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades» (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

1.3. Referentes empíricos

Países como Estados Unidos de América e Inglaterra, han efectuado estudios cuyos resultados muestran que el estrés ocupacional tiene un alto costo tanto individual como

organizacional, por los problemas que pueden ocasionar en la salud de los trabajadores, pese a que éstos podían ser prevenibles.

En el año 2012, Jhonny Bedoya realizó un estudio sobre de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa de la empresa pública Correos del Ecuador, basado en el enfoque cognitivo conductual de Frederick Herzberg. Según Herzberg, la actitud de un individuo hacia su trabajo depende de factores intrínsecos y extrínsecos, por ello, a través del uso de encuestas realizadas sobre una población total de cien trabajadores, se obtuvo información relacionada con el estrés laboral, el desempeño y los factores psicosociales del personal del área operativa. Los resultados correlacionados entre sí, evidenciaron que el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional, en el desempeño.

Otro referente empírico es el estudio efectuado por Cañón Buitrago & Galeano Martínez (2011), con relación a los factores laborales psicosociales y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E, Manizales (Colombia). Este estudio de corte transversal, cuya muestra total incluyó a 89 trabajadores de los servicios de urgencias, permitió evidenciar la relación entre la calidad de vida laboral con el estrato socioeconómico, motivación intrínseca, satisfacción laboral, y salud general. Se concluyó que los trabajadores perciben bastante carga de trabajo, bastante apoyo directivo, mucha motivación intrínseca y un nivel medio de calidad de vida. Sin embargo, también hay algunos trabajadores insatisfechos con su estabilidad en el empleo y con el salario que reciben.

Se cita también el estudio realizado por (Extremera, Rey, & Pena, 2010), que analiza la presencia de síntomas de tipo físico, psicológico y social, asociados al estrés, en una muestra de 240 profesores de primaria y secundaria, en la provincia española de Huelva. El instrumento utilizado fue el Inventario de síntomas de estrés, cuestionario de 33 manifestaciones sintomáticas que permite analizar las secuelas asociadas al estrés crónico en

el trabajador. Como resultado se determinó que los docentes presentan niveles medios de sintomatología psicológica, y un nivel medio-alto para la sintomatología física y social. Entre los síntomas más informados se encuentran los dolores de espalda y cuello, seguido de estados de apresuramiento continuo, dolores de cabeza e irritabilidad y sentimientos de cansancio mental. Se concluye la importancia de desarrollar programas de manejo del estrés en los grupos más vulnerables a padecer síntomas y enfermedades a causa del estrés laboral.

Capítulo 2

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Metodología:

En cuanto a la definición misma de la investigación científica, Arias (2012) señala que es un proceso metódico y sistemático mediante el cual se busca solucionar un problema, a través de la generación de nuevos conocimientos

Esta investigación tiene un enfoque mixto, es decir, que tiene características tanto cuantitativas como cualitativas. El enfoque cuantitativo es más objetivo, mientras que el cualitativo es de carácter más subjetivo y apegado a las experiencias del individuo. El estudio del estrés laboral y su influencia en la calidad de vida, involucra un acercamiento a la realidad objetiva y subjetiva de los trabajadores, que, en el primer caso, busca investigar las condiciones de la realidad laboral y salud física de las personas, y en el segundo caso, investiga su condición de salud mental y percepción del estrés.

El alcance de la presente investigación es descriptivo ya que permitirá la caracterización del fenómeno con la intención de definir su comportamiento y así poder conocer si en efecto, el estrés laboral es una de las causas que influye en la calidad de vida y que produce impacto en la salud de los trabajadores que forman parte del campo de investigación.

Complementariamente, se hará uso de análisis correlacionales que ayudarán a establecer si existe una asociación entre las variables analizadas (Arias, 2012).

En cuanto al diseño de la investigación, éste se define como no experimental y transversal para el presente caso. Según (Arias, 2012), se dice que es no experimental porque el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes ni ejercer ningún tipo manipulación sobre los sujetos que forman parte del campo de estudio. Por otro lado, se dice que es transversal porque los datos son recopilados en un momento específico de la investigación.

2.2. Métodos

Como paso previo a la revisión de los métodos utilizados, es preciso señalar que el presente estudio implicó una investigación de campo, que según Arias (2012) «consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna».

2.2.1. Selección de la muestra y técnica de recolección de datos

La muestra que forma parte del objeto de estudio está conformada por 67 funcionarios que laboran en el departamento de auditoría tributaria del SRI de Guayaquil, donde 30 de ellos son hombres y 37 son mujeres. El personal que conforma la muestra, desempeña distintas funciones y tiene distintos niveles de responsabilidad, en función de los distintos cargos que ocupan, mismos que se distribuyen de la siguiente forma, según su orden jerárquico: 1 jefe departamental, 3 coordinadores, 8 supervisores, 15 auditores tributarios, 36 especialistas, 2 analistas y 2 auxiliares administrativos. Para el desarrollo de esta investigación de campo, la técnica de recolección de datos escogida, fue la encuesta, misma que estuvo compuesta por 54 preguntas.

Por un lado, 26 de las preguntas contenidas en el cuestionario, buscan recabar los datos del perfil del encuestado y obtener información sobre su ambiente laboral y aspectos relacionados con su salud. Por otro lado, las 28 preguntas restantes corresponden al cuestionario de salud general de Goldberg, que viene estructurado en 4 escalas de 7 preguntas cada una, cuyo objetivo es medir síntomas somáticos de origen psicológico, ansiedad, disfunción social y depresión, en el orden respectivo.

En cuanto a la recolección de datos, las encuestas realizadas contienen algunas preguntas de naturaleza cualitativa cuyas respuestas podrían estar influenciadas por la realidad subjetiva del encuestado. No obstante, al final de la investigación se contará con datos medibles y

cuantificables, que basados en procedimientos estadísticos, permitirán hacer un diagnóstico de la situación problemática y evaluar si las condiciones laborales y de estrés a las que se encuentran sometidos los funcionarios, influyen efectivamente y de manera significativa sobre su calidad de vida y salud, con un consecuente efecto en su productividad laboral.

2.2.2. Método estadístico para el análisis de los datos

Los métodos estadísticos a utilizar en este caso, son: el descriptivo, para el análisis general de los datos; y el análisis multivariante, especialmente el análisis correlacional y el de correspondencia simple CA, para el análisis detallado de la información.

2.2.2.1. Análisis con estadística descriptiva e inferencial

La estadística descriptiva se refiere a la presentación y organización de los datos; permite resumir la información numérica a través de las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión; permite resumir datos de manera gráfica a través de diagramas de dispersión, barra, pasteles, etc.; y puede ser utilizada también para comparar diferentes grupos de datos. Sin embargo, la estadística descriptiva no es siempre suficiente para un análisis completo de los datos, por lo cual se recurre a la estadística inferencial cuando se necesita hacer inferencias sobre una población a través de una muestra (Lee, Cheng, Lee, John, Lee, 2013).

2.2.2.2. Análisis multivariante

Los datos multivariados aparecen cuando el investigador registra los valores de algunas variables aleatorias sobre un número determinado de sujetos, objetos o “unidades” sobre las cuales está interesado. Por lo tanto, el análisis estadístico multivariante, es un análisis simultáneo de un conjunto de variables, que mejora el análisis individual de las mismas al utilizar información sobre la interrelación que existe entre cada una de las mencionadas

variables. Consecuentemente, los métodos del análisis multivariante pueden ser utilizados para realizar inferencia estadística de una población a partir de una muestra determinada, lo cual requiere de herramientas básicas, como lo son, el análisis correlacional y los criterios de distancia (Everitt, Brian, Hothorn, 2011).

2.3. Hipótesis

La calidad de vida y salud de los funcionarios del departamento de auditoría tributaria del SRI de Guayaquil, se ve afectada por la influencia del estrés laboral.

2.4. Universo y muestra

El universo o población abarca a los funcionarios de las áreas de control que laboran en la Zonal 8 del Servicio de Rentas Internas. La muestra seleccionada comprende 67 funcionarios que trabajan en el departamento de auditoría tributaria del SRI de Guayaquil, de quienes se requirió información necesaria para el trabajo de investigación, a través de la utilización de encuestas.

2.5. CDIU – Operacionalización de variables

En el presente trabajo de investigación, la variable independiente escogida es el estrés laboral. Por otro lado, se utilizarán como variables dependientes aquellas asociadas a la calidad de vida de los funcionarios en cuanto a su salud: bienestar físico y mental; y adicionalmente dos variables más asociadas con el ámbito de trabajo propiamente dicho, como son, la satisfacción laboral y la productividad. Es importante señalar que todas las variables objeto de análisis pudieron ser medibles y cuantificables gracias a los datos recolectados a través de las encuestas efectuadas dentro de la unidad de análisis, que es el departamento de auditoría del Servicio de Rentas Internas de Guayaquil.

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	Ámbito de trabajo	Salud del trabajador Rendimiento y productividad Motivación por el trabajo Satisfacción laboral
	Salud física	Enfermedades recurrentes Dolor físico continuo Agotamiento y cansancio
Calidad de vida	Salud mental	Ansiedad Depresión Trastornos del sueño Disfunción social

Nota: Las variables referidas son las analizadas como parte del presente estudio

2.6. Gestión de datos

Parte fundamental del estudio es el instrumento utilizado para la recolección de los datos, que en este caso, fue una encuesta conformada por 54 preguntas. La estructura de la encuesta consta de 3 partes, cada una caracterizada por el tipo de información que trataba de recabar:

1. Diez preguntas de tipo socio-económico que definen el perfil del encuestado: Género, edad, estado civil, número de hijos, nivel de educación, cargo ocupacional, tiempo de antigüedad en la institución y en el cargo actual que desempeña.
2. Veintiocho preguntas que corresponden al cuestionario de salud general de Goldberg GHQ-28, utilizado para la valoración de la salud mental del encuestado, al indagar posibles síntomas somáticos, ansiedad e insomnio, disfunción social y depresión.
3. Dieciséis preguntas relacionadas con la realidad personal y laboral del encuestado, mediante las cuales se busca indagar aspectos relacionados con su rutina personal, su salud física y con su percepción sobre del ambiente laboral y las condiciones de trabajo a las que se encuentra expuesto, esto último con el fin de conocer aspectos vinculados con su satisfacción laboral, sus ejes de motivación y su productividad.

El «Cuestionario de salud general de Goldberg» contiene 4 subescalas de 7 preguntas cada una, que evalúan los síntomas somáticos, ansiedad e insomnio, disfunción social y depresión grave, respectivamente. Este cuestionario que goza de validez científica, según (García Viniegras, 1999), se utiliza para evaluar la salud auto percibida, y por tanto, revela la evaluación que hace el propio individuo sobre su estado de bienestar general, especialmente en lo que se refiere a la presencia de ciertos estados emocionales.

Según Vallejo, Rivera, Esteve-Vives, Rodríguez-Muñoz, & Grupo ICAF (2014), existen dos fórmulas tradicionales para establecer los puntos de corte del cuestionario de salud general de Goldberg: el llamado GHQ (0,0,1,1) que detecta problemas de reciente aparición o el CGHQ (0,1,1,1) que identifica problema crónicos. Utilizando la fórmula CGHQ, el sistema de puntuación consiste en asignar valores de 0 y 1 a cada grupo de respuestas, siguiendo la secuencia 0, 1, 1, 1, para de esta manera obtener el puntaje total. El punto de corte utilizado para C-GHQ es 12/13, por ello, quienes obtienen una puntuación total del cuestionario por encima de 12, se consideran «casos» o personas con posible disturbios psiquiátricos, mientras que por debajo de 13, se consideran «no casos» o personas sanas (García Viniegras, 1999).

2.7. Criterios éticos de la investigación

Se solicitó el permiso del jefe zonal 8 del departamento de auditoría tributaria del SRI para llevar a cabo la investigación, informando sobre los objetivos de la misma. Adicionalmente, se solicitó la colaboración de los funcionarios del departamento para que participen de la encuesta, informándoles el objetivo y contexto de las preguntas, dejando en claro su carácter anónimo y voluntario, y garantizando la confidencialidad de los datos recopilados, aspectos que en efecto se han respetado durante el proceso de la presente investigación.

Capítulo 3

RESULTADOS

3.1. Antecedentes de la unidad de análisis

La unidad de análisis para el presente estudio fue delimitada a 67 funcionarios que laboran en el departamento de auditoría tributaria del SRI de Guayaquil, donde el 55% son mujeres y el 45% son hombres. La recopilación de datos se hizo a través de encuestas y los participantes fueron todos los funcionarios que conforman la muestra. Las características particulares de la unidad de análisis, se detallan a continuación:

- ✓ El rango de edad se encuentra comprendido entre los 26 y 45 años.
- ✓ El 61% tiene hijos, y el 39% no.
- ✓ El 6% de los encuestados trabaja no solo en el Servicio de Rentas Internas, sino que se dedica a la cátedra universitaria.
- ✓ Las personas con cargo ocupacional de especialistas y auditores, representan el 76% del total de la muestra; el 18% son jefes de distinto nivel jerárquico y el 6% desempeñan funciones de apoyo técnico o administrativo.
- ✓ El 28% de los encuestados tiene entre 1 y 9 años trabajando en el SRI, el 60% lleva entre 9 y 15 años, y el 8% ha trabajado más de 15 años, hasta la fecha actual.

3.2. Diagnóstico o estudio de campo:

En virtud del objetivo general planteado en el presente estudio, se escogieron aquellas variables de la encuesta que de forma independiente o por su interrelación, aportan información valiosa para el análisis. Los resultados obtenidos son producto del procesamiento estadístico de los datos recopilados a partir de las encuestas, cuyo análisis busca determinar si se cumplen o no los objetivos propuestos al inicio de la investigación.

3.2.1. Evaluación sobre el estrés

A continuación se muestran varias gráficas que explican el comportamiento de las variables analizadas con relación al tema del estrés.



Figura 1: Diagnóstico de estrés

La figura 1 muestra que durante el último año 2015-2016, el 54% de los funcionarios del departamento de auditoría que fueron encuestados, es decir un total de 36 personas, han sido diagnosticados con síntomas de estrés, mientras que el 46% restante no ha sido diagnosticado por un médico, lo cual no necesariamente significa que estas personas no tengan o no hayan presentado en algún momento, síntomas de estrés.

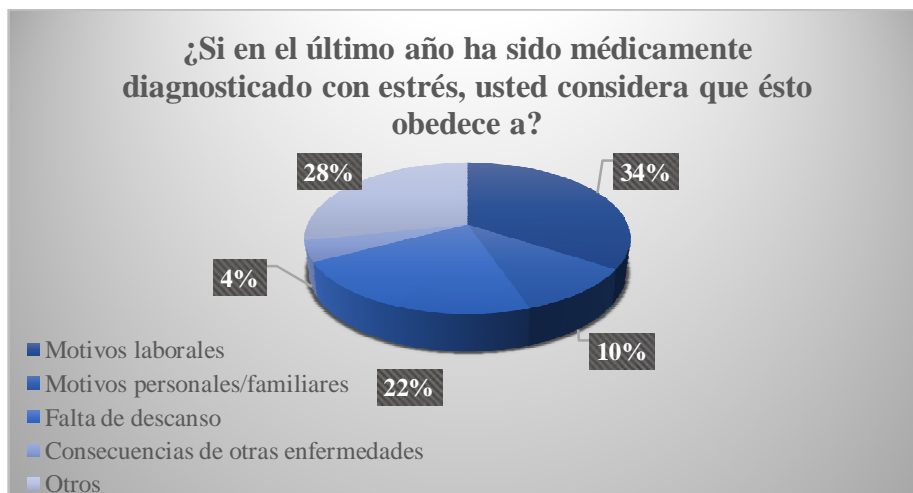


Figura 2: Causas de estrés

La figura 2 muestra los motivos que según la percepción de los funcionarios, han sido la causa de su diagnóstico de estrés. La opción escogida por la mayoría fue «Motivos laborales», siendo esta la primera causa de estrés según el 34% de los encuestados, lo cual denota que existen claros síntomas de estrés laboral en el departamento de auditoría del SRI de Guayaquil. Por otra parte, el 22% de los encuestados aduce su estrés a la «Falta de descanso», haciendo que ésta causa se ubique en segundo lugar; y finalmente, un 10% de los funcionarios considera que sus síntomas de estrés responden a «Motivos personales o familiares». En cuanto al 28% de los encuestados que escogió la opción «Otros», se trata de personas que no han sido diagnosticados con estrés, o que si lo fueron, no encontraron entre las opciones propuestas en la encuesta, la causa de su sintomatología.

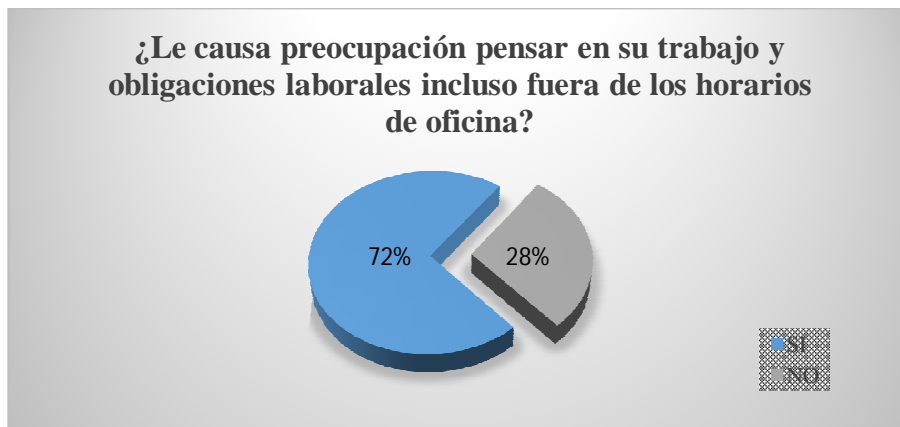


Figura 3: Indicio de estrés laboral según la percepción del funcionario

La figura 3 evidencia que existe un indicio de estrés a laboral que debe ser considerado importante, ya que el 72% de los funcionarios encuestados afirma que, incluso fuera del horario de trabajo, sigue pensando en los temas inherentes a sus obligaciones laborales, lo cual se convierte en motivo de preocupación. En efecto, si 48 de los 67 funcionarios encuestados se siente inquieto o ansioso por su trabajo, incluso durante las horas que deberían

ser dedicadas al descanso o la distracción, es posible afirmar que existe una alta probabilidad de que el personal esté experimentando episodios de estrés laboral.

3.2.2. Evaluación sobre la salud

A continuación, se muestran varias gráficas que explican el comportamiento de las variables analizadas con relación al tema de la salud.

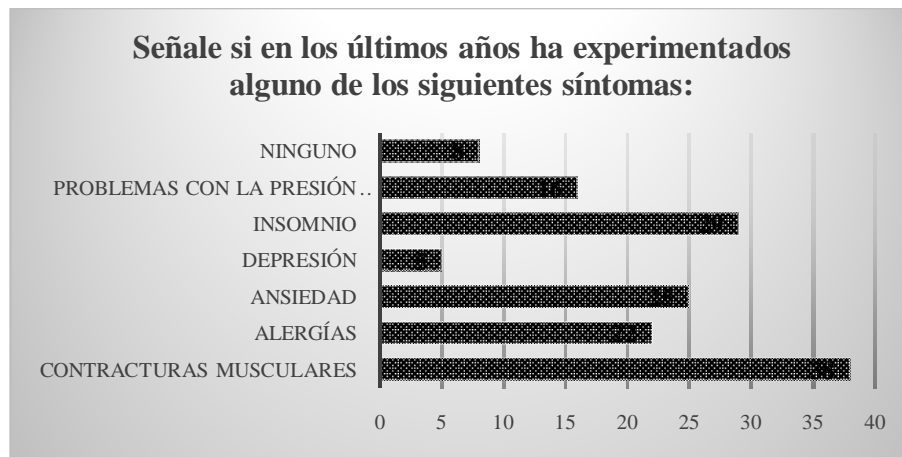


Figura 4: Síntomas somáticos y psicossomáticos causados por el estrés

La figura 4 muestra un detalle de los posibles síntomas de enfermedades mentales o dolencias físicas que están afectando a los funcionarios encuestados, que pertenecen al departamento de auditoría tributaria del SRI de Guayaquil. Tal como se puede apreciar, la dolencia más común entre los funcionarios se debe a contracciones musculares, seguida de síntomas de insomnio, ansiedad, alergias y problemas con la presión sanguínea. La representación gráfica de las opciones escogidas por los funcionarios encuestados, permite concluir que en su mayoría adolecen de problemas de salud que se manifiestan a través de los síntomas físicos, psicológicos y emocionales que fueron señalados en la encuesta y que no eran excluyentes entre sí. Se observa que solo 4 personas afirman no haber sentido síntomas que afecten a su salud.

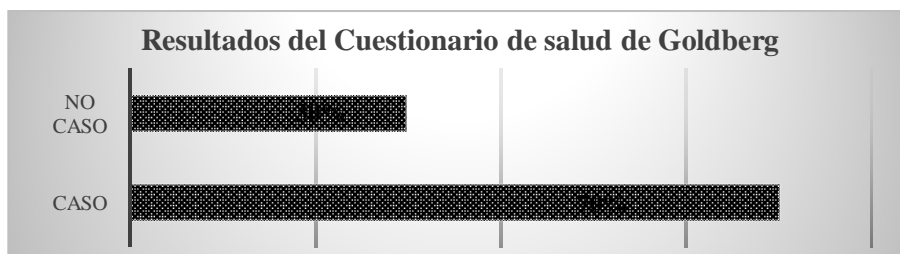


Figura 5: Conclusión sobre la encuesta de salud – Cuestionario de Goldberg

La figura 5 demuestra gráficamente la conclusión obtenida a partir de la puntuación de la encuesta, en lo que respecta al cuestionario de salud general de Goldberg GHC-28, según se explica. El 70% de funcionarios encuestados obtuvo una puntuación total superior a 12 en el GHC-28, y por tanto se los considera como «casos», lo cual significa que dichas personas presentan problemas crónicos de tipo psicosocial o disturbios psiquiátricos. En cambio, el 30% de los funcionarios encuestados, considerados como «no casos», son personas que no denotan problemas de salud.

3.2.2.1. Relación entre las variables que inciden en la evaluación sobre la salud: Índice de Goldberg vs. Causas de estrés

Para efecto de este análisis se utiliza una tabla de contingencia que permite apreciar la interrelación que existe entre las variables: Índice de Goldberg y Causas de estrés.

Tabla 2
Índice de Goldberg vs. Causas de estrés

	Índice de Goldberg	Causas de estrés
CASOS	18.67	Consecuencia de otras enfermedades
	17.71	Motivos personales/familiares
	17.35	Motivos laborales
	17.27	Falta de descanso
NO CASOS	12.21	No aplica

Nota: Los denominados “Casos” corresponden a las personas encuestadas que presentan problemas en su salud mental (ansiedad, depresión, insomnio), mientras que los “No Casos” corresponden a las personas encuestadas que están sanas.

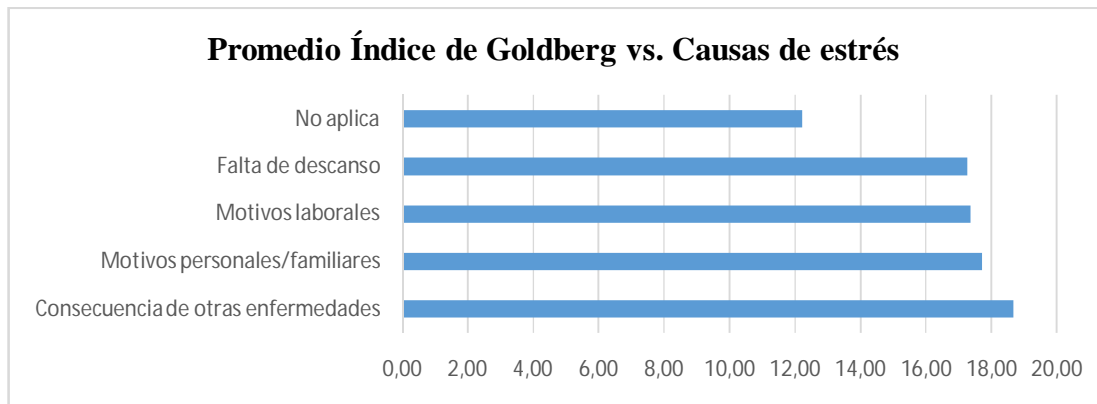


Figura 6: Relación entre el índice de Goldberg y las causas de estrés

Según se observa en la figura 6 y en la tabla 2, entre las personas encuestadas, aquellas que han sido diagnosticadas con estrés y que consideran que éste se originó como consecuencia de otras enfermedades, arrojan el más alto índice de Goldberg detectado en la presente investigación, es decir que son personas con problemas de salud y posibles disturbios psiquiátricos. Considerando que el índice de Goldberg calculado bajo el criterio CGHQ, detecta problemas crónicos en la salud mental, en las personas cuya puntuación al cuestionario de salud supera el punto de corte 12/13, es consistente el comportamiento conjunto de las variables «Índice de Goldberg» y «Causas de estrés», si se observa que quienes están por debajo del punto de corte 13, escogieron la opción «no aplica» para denotar que son personas sanas, que no tienen enfermedad o síntoma alguno producido por estrés.

En cuanto a los motivos laborales causantes del estrés, éstos se situaron en tercer lugar en función de su incidencia y relación con el «Índice de Goldberg» determinado en la presente investigación, siendo superados únicamente por: motivos de otras enfermedades y motivos personales/familiares.

3.2.3. Evaluación sobre la satisfacción laboral

A continuación, se muestran varias gráficas que explican el comportamiento de las variables analizadas con relación al tema de satisfacción laboral.

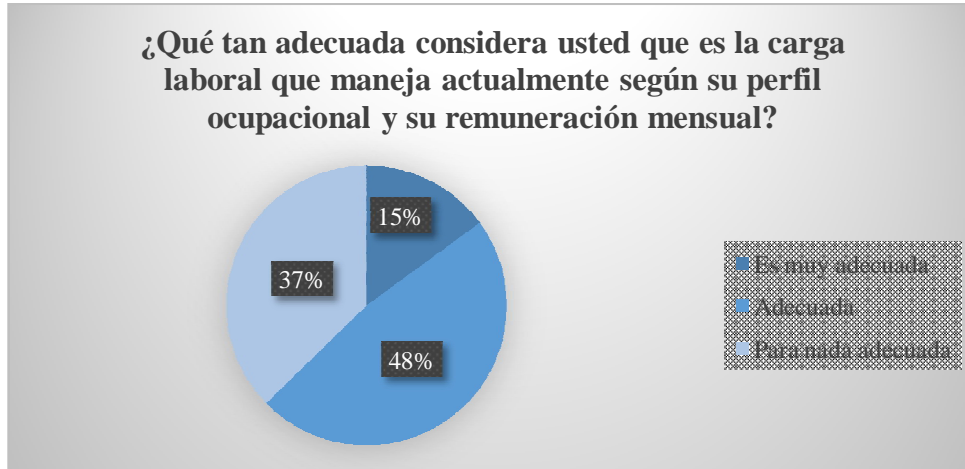


Figura 7: Percepción sobre la carga laboral

La figura 7 muestra el grado de satisfacción laboral de los funcionarios en cuanto a su carga de trabajo. Un 37% de los funcionarios encuestados consideran que su carga es nada adecuada, si se considera su perfil ocupacional y su remuneración mensual. Sin embargo, la mayoría de los funcionarios, un 85%, percibe que su carga es adecuada o muy adecuada.

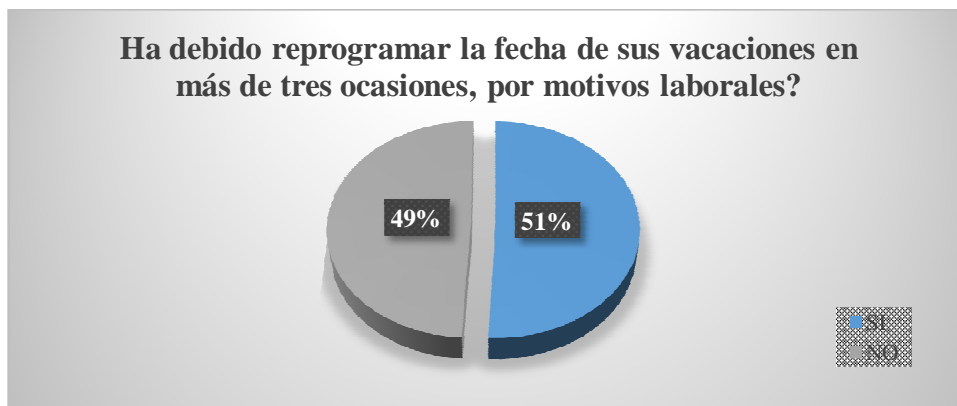


Figura 8: Reprogramación de vacaciones

Otro aspecto que influye en la satisfacción laboral del empleado, es el derecho a gozar de sus vacaciones ganadas. En la figura 8 se puede observar que el 51% de los funcionarios encuestados ha debido reprogramar la fecha prevista para sus vacaciones por motivos laborales, lo cual podría sugerir que el personal no puede tomar sus vacaciones cuando las

necesita sino cuando le es posible según su carga de trabajo. Sin embargo, la situación no se puede generalizar ya que, de cada dos funcionarios, solo uno debe reprogramar vacaciones.

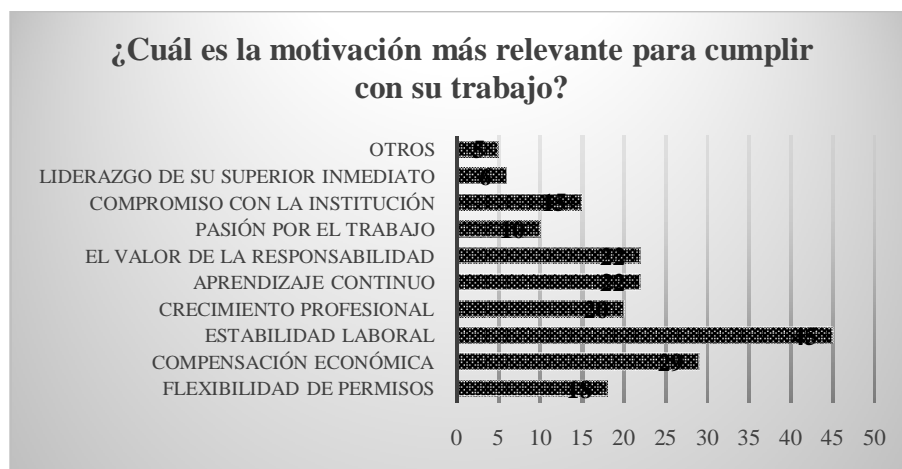


Figura 9: Factores que influyen en la motivación laboral

La figura 9 detalla algunos de los factores que pueden ser considerados por los funcionarios del departamento de auditoría tributaria del SRI de Guayaquil, como fuente de motivación para tener un mejor desempeño en su trabajo. Todas las opciones propuestas eran susceptibles de ser escogidas por el encuestado, ya que no eran mutuamente excluyentes. Tal como se puede apreciar, el argumento más sólido, seleccionado por 45 funcionarios como un factor de motivación, es la estabilidad laboral, seguido de la compensación económica. Sin embargo, se puede notar que los funcionarios no consideran a su trabajo en sí como fuente de motivación, puesto que la «pasión por el trabajo» fue uno de los factores menos puntuados, conjuntamente con el factor señalado como «liderazgo de su superior inmediato».

3.2.3.1. Relación entre las variables que inciden en la satisfacción laboral

3.2.3.1.1. Ambiente laboral vs. Carga laboral

Para efecto de este análisis se utiliza una tabla de contingencia que permite apreciar la interrelación que existe entre las variables: Ambiente laboral y Carga laboral.

Tabla 3
Satisfacción ambiente laboral vs. Satisfacción carga laboral

Promedio satisfacción ambiente laboral	Satisfacción carga laboral
3.27	Es muy adecuada
2.99	Adecuada
2.45	Para nada adecuada

Nota: La valoración de la satisfacción laboral oscila entre 1 y 4, siendo 1 la mínima y 4 la máxima

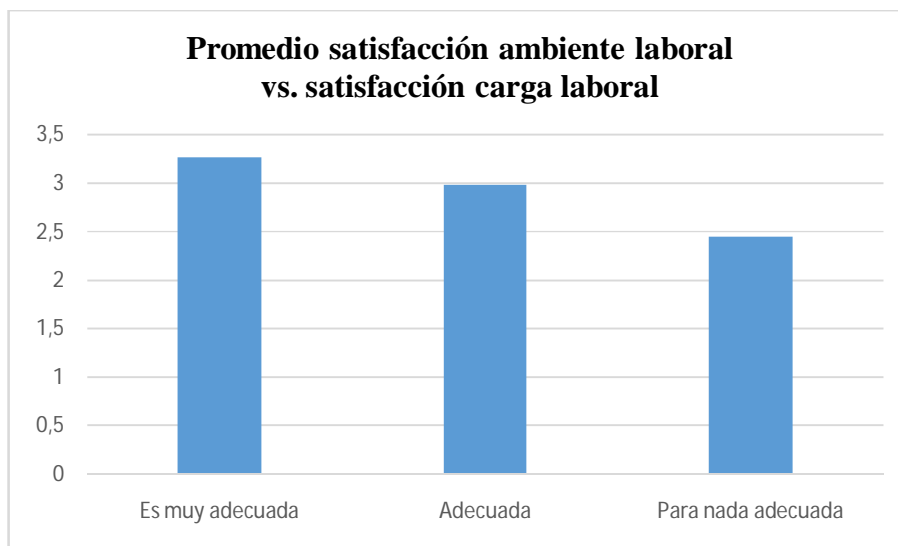


Figura 10: Percepción sobre el ambiente laboral y la carga de trabajo

Aspectos como la supervisión, el equipo de trabajo, la carga laboral, la remuneración, las condiciones físicas, las herramientas tecnológicas y el aseo, fueron los elementos considerados para obtener el promedio general de la satisfacción con relación al ambiente laboral, pudiendo ser el mínimo valor de 1 y el máximo de 4. La tabla 3 y la figura 10 demuestran que el promedio de satisfacción con el ambiente laboral es consistente y guarda relación directa con la satisfacción percibida con respecto a la carga laboral. Un índice de 2.45 como promedio de satisfacción con el ambiente general, que es el más bajo en el presente estudio, va de la mano con un bajo nivel de satisfacción con la carga laboral según la percepción de las personas encuestadas, quienes la calificaron como «para nada adecuada»,

mientras que el promedio más alto de satisfacción con el ambiente laboral, que fue de 3.27, refleja la percepción de quienes consideraron que la carga laboral era «muy adecuada».

3.2.3.1.2. Carga laboral vs. Remuneración

Para efecto de este análisis se utiliza una tabla de contingencia que permite apreciar la interrelación que existe entre las variables: Carga laboral y Remuneración.

Tabla 4

Carga laboral vs. Remuneración

		Remuneración			
		Muy Satisfecho	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho
Carga laboral	Muy Satisfecho	3	1	2	5
	Nada Satisfecho	0	0	2	1
	Poco Satisfecho	0	3	12	3
	Satisfecho	0	1	16	18

Nota: Se hace un análisis conjunto de las variables “carga laboral” y “remuneración”

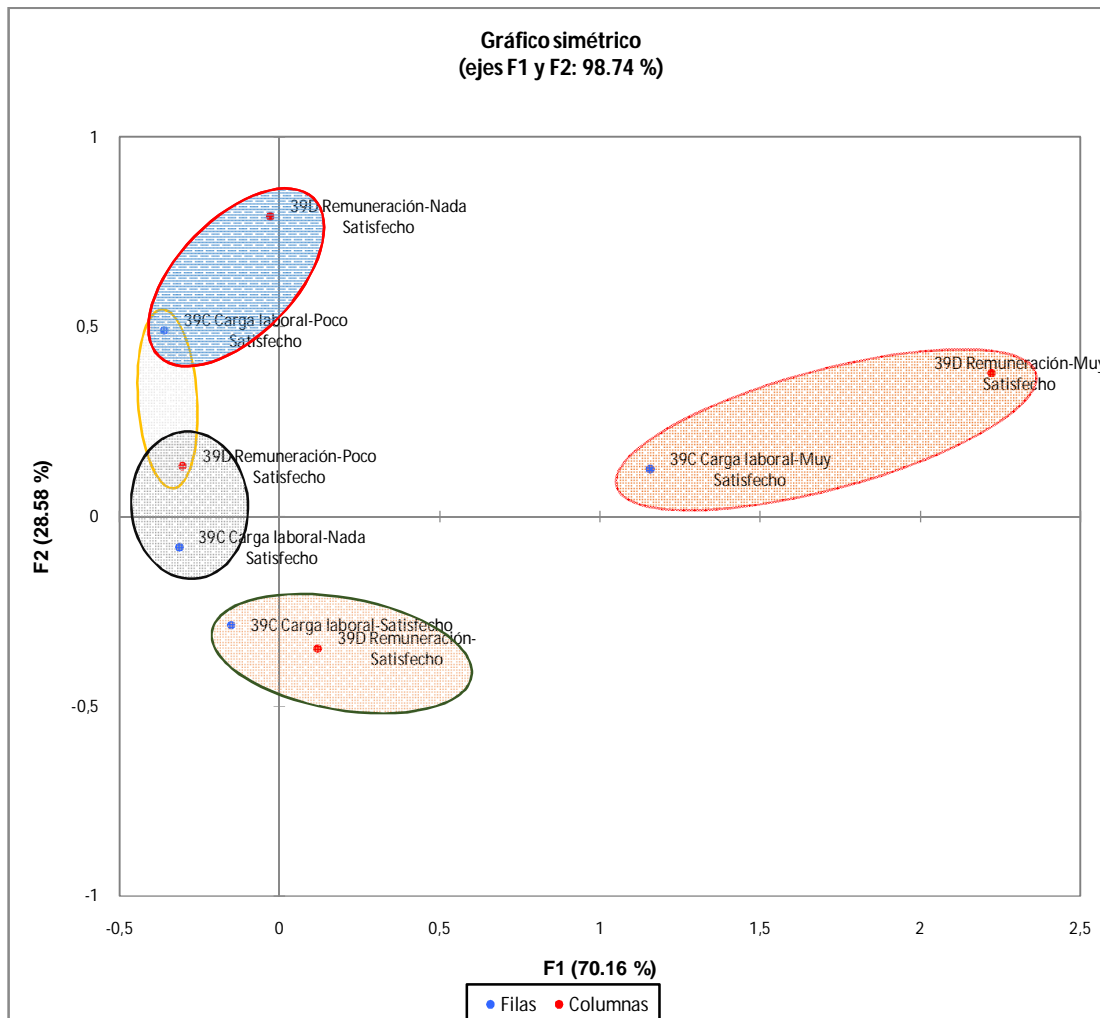


Figura 11: Análisis de correspondencia – Satisfacción salarial y satisfacción carga laboral

El resultado del análisis de correspondencia entre la satisfacción salarial y la satisfacción con la carga laboral refleja la existencia de dos grupos bien diferenciados. El primero corresponde a los funcionarios que manifestaron satisfacción con ambos elementos bajo análisis, es decir, que se sienten «satisfechos» y «muy satisfechos» con su remuneración y carga laboral, entendiendo que ambas variables se corresponden entre sí. Estos grupos se los puede apreciar en las elipses de la derecha y en la inferior izquierda. El subconjunto que señala estar «muy satisfecho» tanto con su carga laboral como con su remuneración, está formado únicamente por tres personas del total de las 67 encuestadas. Sin embargo, es mucho más consistente el grupo de los «satisfechos», representado por 18 personas.

El segundo grupo que contiene a quienes manifestaron estar «poco satisfechos» o «nada satisfechos», está conformado por 17 personas y se los puede apreciar en la parte superior izquierda del gráfico. Sin embargo, al revisar la tabla de contingencia llama mucho la atención ver que existen 16 individuos que manifestaron estar «poco satisfechos» con la remuneración, pero «satisfechos» con la carga laboral, lo cual sería un posible indicador de conformismo o quizá refleja una preferencia por la estabilidad laboral. Este resultado refleja de manera simultánea las percepciones que tienen los sujetos bajo análisis, en relación con su carga laboral y su nivel salarial, lo cual incide en su nivel de satisfacción laboral.

3.2.4. Evaluación sobre la productividad laboral

A continuación, se muestran dos gráficas que explican el comportamiento de las variables analizadas con relación al tema de la productividad laboral.

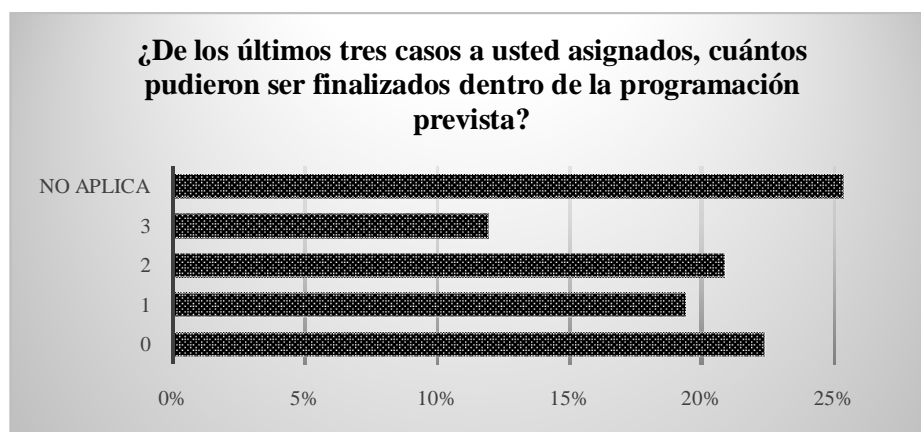


Figura 12: Casos asignados que son finalizados dentro del plazo previsto

La figura 12 refleja una medición objetiva de la productividad, a través del conteo del número de funcionarios que han terminado las auditorías asignadas, dentro de los plazos otorgados por la jefatura departamental. El 25% aparentemente no ha tenido auditorías asignadas, por cuanto escoge la opción «no aplica». El 12% de los funcionarios que realizan auditorías tributarias, informa que terminó sus casos dentro del plazo otorgado, mientras que

el 22% de los funcionarios informa que de los últimos 3 casos asignados, ninguno pudo ser terminado a tiempo, lo cual evidencia que existe un bajo nivel de cumplimiento y productividad.

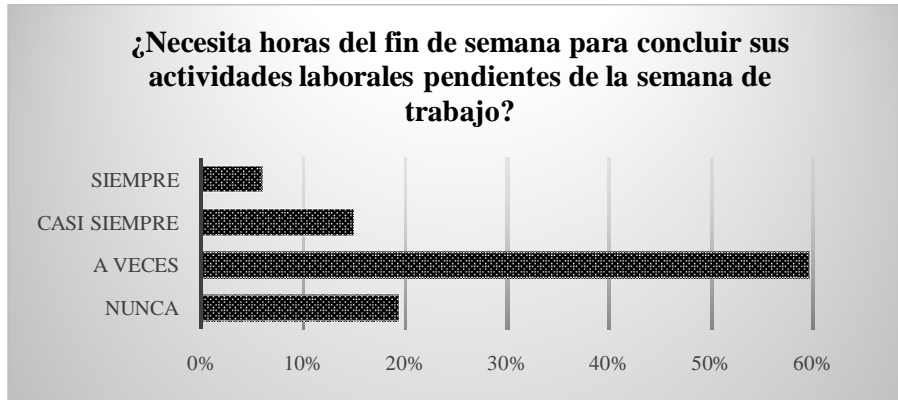


Figura 13: Evaluación de la necesidad de horas extras para concluir con el trabajo

A través de la figura 13 se puede apreciar qué tan frecuentemente los funcionarios de auditoría requieren de horas de su fin de semana, para poder concluir su trabajo. Evidentemente existe un problema que podría estar asociado con la carga laboral, ya que más de la mitad de los funcionarios, esto es un 60%, afirma que «a veces» necesita horas de su fin de semana para terminar su trabajo. Otro grupo no menos considerable que representa el 21% sobre el total de personas encuestadas, afirma que «siempre» o «casi siempre» necesita trabajar durante los fines de semana. Esta realidad laboral afecta al 81% de la muestra.

Capítulo 4

DISCUSIÓN

4.1. Contrastación empírica

Los hallazgos resultantes del estudio determinaron que existen indicios de estrés laboral en el ámbito en que se desenvuelven los participantes que formaron parte de la muestra. De hecho, más de la mitad de los encuestados afirmó haber sido diagnosticado con estrés por parte de un profesional de la medicina, y lo atribuye principalmente a motivos laborales, seguido de la falta de descanso. Además, el 72% de la muestra indicó que sus obligaciones laborales le causan preocupación aun cuando ya se encuentran fuera de oficina, lo cual evidencia que el estrés laboral está afectando incluso el espacio personal de los trabajadores, que suele ser dedicado a la familia u otras actividades de ocio.

Los datos de la encuesta revelaron que el estrés laboral es sin duda, una de las causas que ha desmejorado la salud de gran parte de los funcionarios de auditoría del SRI de Guayaquil, lo cual fue evidente por la presencia de síntomas somáticos de origen psicológico, en muchos de los casos. Casi todos los integrantes de la muestra han sufrido problemas en su salud física y mental como efecto del estrés laboral, siendo las enfermedades más recurrentes entre los encuestados, las contracturas musculares, el insomnio, la ansiedad y las alergias. Según el presente estudio, una carga laboral percibida como inadecuada por el trabajador, así como la falta de descanso oportuna, son aspectos que coadyuvan a la aparición del estrés laboral.

De forma complementaria se analizó también el impacto que el estrés laboral tiene en la organización, y los resultados permitieron evidenciar que existen bajos índices de cumplimiento y por tanto una disminución en la productividad. No obstante, y aunque parezca contradictorio, la presencia de estrés en el trabajo no ha tenido mayor repercusión en el grado de satisfacción laboral percibida por los funcionarios del departamento de auditoría

del SRI de Guayaquil, quienes en términos generales la consideran positiva, por una razón fundamental: la estabilidad laboral de la que gozan.

El estrés es un tema que cada vez cobra mayor interés a nivel mundial, y por ello, constantemente se realizan estudios al respecto. En el capítulo uno se citó tres casos de estudio realizados en Ecuador, Colombia y España, los cuales han sido considerados como referentes empíricos para el presente trabajo de investigación. De hecho, al contrastar los resultados obtenidos sobre el grupo de funcionarios del departamento de auditoría del SRI de Guayaquil, con los otros tres referentes empíricos, se puede concluir que la tendencia es la misma en todos los casos, y que los efectos del estrés laboral han sido negativos tanto para el trabajador como para la organización. En todos los casos, los individuos han visto afectada en mayor o menor escala, su salud física y mental, lo cual ha influido negativamente en su desempeño y consecuentemente ha disminuido su productividad y satisfacción laboral.

El caso de estudio realizado en Ecuador en el año 2012, mostró cómo el estrés laboral influyó de forma inversamente proporcional en el desempeño de 100 trabajadores del área operativa de la empresa pública Correos del Ecuador. Por otra parte, el caso colombiano, que en el año 2011 evidenció la relación entre la calidad de vida y la satisfacción laboral de 89 trabajadores del área de la salud, permitió concluir que los integrantes de la muestra percibían una alta carga laboral, un nivel medio de calidad de vida, y en algunos casos, insatisfacción con su estabilidad laboral y salario. Finalmente, el caso español del año 2010, estudió una muestra de 240 profesores y permitió detectar que presentaban sintomatología psicológica, física y social, producto del estrés laboral, siendo sus principales síntomas, el dolor de cabeza, espalda y cuello, ansiedad, irritabilidad y cansancio mental.

Tras la observación de los resultados obtenidos a través de la presente investigación, y luego de contrastar los mismos, con los referentes empíricos resumidos en el párrafo precedente, se concluye que sí existe una estrecha relación entre el estrés laboral, la calidad

de vida, la salud, el desempeño y la productividad de los trabajadores. Las enfermedades de tipo físico y mental declaradas por los propios participantes de este estudio, han sido producidas en gran parte por motivos laborales, pues es notorio que existe un desgaste asociado al desempeño de las obligaciones del trabajo y que las preocupaciones presentes durante la jornada laboral se mantienen aún al final de la misma, lo cual impacta la vida personal del trabajador, así como en su rendimiento y productividad dentro de la organización.

4.2. Limitaciones

La principal limitación presentada durante la investigación se relaciona con la selección de la muestra, la cual estuvo conformada por 67 funcionarios del departamento de auditoría tributaria del SRI de Guayaquil, cuando el número total de trabajadores asciende a 97. Un total de 30 funcionarios no realizaron la encuesta por encontrarse de vacaciones, en trabajo de campo o fuera de la oficina, en capacitaciones o simplemente por decisión personal. No obstante, con la muestra efectuada, fue posible recabar los datos necesarios y suficientes para poder cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos del presente estudio.

4.3. Líneas de investigación

El enfoque del presente trabajo de investigación ha permitido evaluar determinados elementos, situaciones y condiciones del entorno laboral que según la percepción de un grupo de 67 funcionarios públicos que laboran en el SRI de Guayaquil, han dado lugar a la aparición del denominado estrés laboral, convirtiéndolo en la causa principal del desmejoramiento en su salud física, e incluso mental. Con la evidencia obtenida, se observa que las enfermedades asociadas a trastornos de ansiedad y depresión son cada vez más

comunes y recurrentes entre los trabajadores, quienes ven afectada su salud física cuando los trastornos psíquicos tienden a somatizarse.

Los hallazgos de esta investigación son una alerta para que las organizaciones den mayor atención a sus trabajadores ante una realidad latente como es el estrés laboral y sus consecuentes efectos negativos. Los directivos de las empresas en general, tienen un gran reto a la vista, pues deben no solo mantener bajo control los problemas ya existentes y adoptar medidas que ayuden a mitigar los efectos del estrés laboral, sino que deben trabajar en medidas preventivas, generando espacios de atención dedicados a preservar la salud de sus empleados, en el ámbito psicológico y psiquiátrico, toda vez que un trabajador no debe ser visto tan solo como un recurso humano de la entidad, sino como un ser biopsicosocial, cuyo desarrollo personal es vital, más allá de la realización profesional en el ámbito laboral.

4.4. Aspectos relevantes

Más allá de los efectos que tiene el estrés laboral sobre la salud de los trabajadores, es importante considerar que ciertas situaciones del ambiente de trabajo, viciadas por el estrés, también condicionan el grado de satisfacción laboral y motivación percibidos por el empleado. Por ejemplo, las personas encuestadas que mostraron mayor grado de satisfacción promedio con las condiciones de su ambiente laboral relacionadas con la supervisión, el trabajo en grupo, el espacio físico, las herramientas tecnológicas, entre otros, mostraron una clara tendencia a sentir mayor satisfacción con su carga laboral, y complementariamente, quienes se sienten «satisfechos» e incluso «muy satisfechos» con su carga laboral, declaran igual grado de satisfacción con su remuneración.

No hay duda de que la carga de trabajo resulta ser una fuente importante de estrés laboral, aunque en el presente estudio, no ha sido posible definir con exactitud si obedece a un exceso en la carga asignada, o a la complejidad de la misma. Sin embargo, al evaluar la satisfacción

de los funcionarios con respecto a su carga de trabajo, considerando simultáneamente otros aspectos de su realidad laboral, es posible comprender por qué los funcionarios que consideran tener una gran carga de trabajo, que los ha llevado a sobre exigirse y en ocasiones a enfermarse, la asumen como adecuada, cuando la remuneración que reciben y la estabilidad laboral de la que gozan, prevalecen como aspectos positivos, siendo factores relevantes y determinantes para que los empleados se sientan motivados a desempeñar su trabajo.

Capítulo 5

PROPUESTA

Luego de haber efectuado el análisis y cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos del presente trabajo de investigación, fue posible probar la hipótesis planteada inicialmente y demostrar que la calidad de vida y salud de los funcionarios del departamento de auditoría tributaria del SRI de Guayaquil, se ve afectada por la influencia del estrés laboral.

Por ello, es necesario desarrollar un plan de acción que pueda contribuir al mejoramiento de la situación actual, buscando no sólo mitigar los efectos negativos ya evidenciados en la salud de los funcionarios, sino tratando de dar un aporte real y significativo a los miembros de la organización, con la propuesta de algunas estrategias que permitan identificar y prevenir situaciones asociadas al estrés laboral, así como promover y preservar la salud ocupacional de los trabajadores del SRI.

El Buen Vivir se planifica, no se improvisa. Por ello, a continuación, se detallan las acciones puntuales que podrían ser socializadas con las jefaturas del departamento de auditoría del SRI de Guayaquil, para posteriormente ser socializadas y propuestas al personal del departamento de Talento Humano de la zona 8, toda vez que se busca propiciar un clima organizacional adecuado para los empleados:

- ✓ Utilizar los datos de la encuesta efectuada en el departamento de auditoría, como insumo y referencia para elaborar una versión más completa que pueda ser realizada a nivel de todo el SRI que labora en la zona 8, con el fin de realizar una medición adecuada de los riesgos psicosociales en esta institución pública.
- ✓ Realizar una jornada de socialización anual, a nivel de cada departamento del SRI de la zona 8, donde los funcionarios, a través de talleres, puedan compartir sus experiencias relacionadas con el estrés laboral, lo que perciben como posibles causas, los efectos que

han tenido en su salud física y mental, y las posibles soluciones que ellos consideran podrían ser analizadas y puestas a consideración de su línea jerárquica superior.

- ✓ Contar con un profesional en la rama de la psicología, que pueda hacer una evaluación de la salud mental de los empleados del SRI de la zona 8, con el fin de detectar tempranamente problemas de ansiedad o depresión, evitar manifestaciones psicósomáticas posteriores y servir de guía y orientación para poder enfrentar y superar momentos de crisis psicológica.
- ✓ Ofrecer charlas sobre salud ocupacional, prevención y manejo del estrés, dirigidas a todo el personal. De esta forma se busca dar a los funcionarios las herramientas necesarias para reconocer los factores psicosociales de riesgo y evitar que la exposición a situaciones de estrés prolongado y recurrente, se transformen en estrés crónico.
- ✓ Controlar los cambios en las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores, así como su interrelación, para evitar los factores de riesgo psicosocial.
- ✓ Evitar la sobrecarga laboral, optimizando los parámetros utilizados para la asignación de la carga, procurando que sea lo más equitativa posible en función del perfil del funcionario y de acuerdo a sus capacidades y destrezas individuales.
- ✓ Gestionar la realización de capacitaciones externas que contribuyan a la formación profesional y aprendizaje de los funcionarios, lo cual puede ser fuente de motivación y generar satisfacción laboral.
- ✓ Dar seguimiento al reporte de asistencias y verificar que el trabajo en horas extras no sea una práctica común, recurrente y excesiva. De ser el caso, se deberán analizar las causas de cada caso particular.

- ✓ Respetar la planificación de las vacaciones anuales propuesta por cada funcionario, tratando de evitar al máximo la reprogramación de las mismas por más de una ocasión, y procurando que se tomen al menos quince días consecutivos de descanso.
- ✓ Generar espacios de integración, retroalimentación y recreación entre compañeros y jefes, mediante una reunión semestral que se realice fuera de las instalaciones de la oficina, que tenga la misma duración de la jornada laboral y que sea financiada mediante la autogestión de los propios funcionarios.
- ✓ Apoyar a los funcionarios que por razones de crecimiento profesional buscan acceder a algún cargo en otra institución pública bajo la modalidad de «Comisión de servicios», a través del otorgamiento de las licencias solicitadas.
- ✓ Impulsar un desempeño óptimo de las personas, equipos y organizaciones, a través del desarrollo de programas planificados en beneficio de la salud de los trabajadores, generando un vínculo psicológico positivo con su trabajo y su propia salud.

Considerando que el SRI es una institución del sector público que cuenta con un presupuesto limitado y que actualmente atraviesa por muchas restricciones presupuestarias, las propuestas sugeridas podrían implementarse, enfocando inicialmente la atención en aquellas que no requieren el desembolso de grandes cantidades de dinero, sino que más bien demandan del esfuerzo, interés y compromiso de los coordinadores y jefes departamentales por procurar un ambiente de trabajo óptimo en el que se reduzcan al mínimo las situaciones desencadenantes del estrés laboral, con el fin de promover una mejor salud mental y física en los funcionarios.

Todas las acciones propuestas buscan mejorar la calidad de vida y la salud de las personas que laboran en el SRI, y es responsabilidad de la institución el hacer conciencia sobre la importancia de la salud ocupacional y su efecto en el desempeño, motivación y satisfacción laboral de su personal.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación, se han analizado los distintos aspectos y condiciones de trabajo en las que se desenvuelven los funcionarios del departamento de auditoría tributaria del SRI de Guayaquil, detectando que existen situaciones que generan estrés laboral en los trabajadores y que han influido significativamente en su calidad de vida, entendida a través del bienestar y de la salud en general. En conclusión, como resultado del análisis estadístico de los datos recopilados a través de las encuestas, se pudo identificar que el estrés laboral al que se encuentran expuestos los funcionarios, no sólo que ha desmejorado su salud física y mental, sino que ha tenido relativa incidencia en la motivación intrínseca del trabajador, en su satisfacción y productividad laboral.

El estudio de las distintas variables asociadas con el estrés laboral, si bien no puede ser determinante en cuanto a sus resultados, ha permitido evidenciar que:

1. Pese a que la mayoría de los funcionarios tiene una percepción favorable sobre el ambiente laboral, y considera que su carga laboral es adecuada con relación a la remuneración percibida, es justamente el peso y la preocupación por la carga laboral, lo que está generando estrés y originando un evidente desgaste y agotamiento en los trabajadores, quienes en muchas ocasiones se ven obligados a trabajar incluso los fines de semana.
2. Casi todos los participantes de la muestra declararon tener problemas de salud física y en menor escala, problemas de salud mental, aduciendo su origen a motivos laborales principalmente.
3. El “Cuestionario de salud general de Goldberg” demostró que existen problemas de salud crónicos en el 70% de la muestra, por la presencia de síntomas de ansiedad, depresión y trastornos del sueño. Al respecto, se pudo observar que un diagnóstico de mala salud,

está asociado directamente con preocupaciones por motivos laborales, aunque los problemas personales, familiares y la falta de descanso también repercuten.

4. El estrés laboral traducido en problemas de salud de los funcionarios ha ocasionado bajo rendimiento y menor productividad, ya que es difícil que un empleado realice su trabajo de forma eficiente y con calidad si no se encuentra en condiciones óptimas de salud.
5. Pese a que existen marcados factores laborales que incrementan el estrés de los funcionarios, y que afectan su salud y desempeño, hay otros aspectos como la remuneración y la estabilidad en el empleo, que motivan y generan su satisfacción laboral

Ante la situación evidenciada, es necesario recomendar la adopción de cambios que puedan ayudar a mejorar la situación actual y evitar que en el futuro se continúen presentando casos recurrentes de enfermedades de tipo físico y mental, ocasionadas por el estrés laboral. La institución debe trabajar en la promoción de la salud, la concientización sobre su importancia y la implementación de estrategias de carácter preventivo. El bienestar de los trabajadores debe ser prioridad para las organizaciones, y por ello éstas deben procurar los esfuerzos necesarios para evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos psicosociales que pueden existir en el entorno laboral, en aras de prevenir el estrés en el trabajo.

En la medida que la institución trabaje en medidas preventivas y no en paliativos temporales, se podrá otorgar al trabajador una mejor calidad de vida que garantice su salud, y que le permita mejorar su desempeño laboral, incrementar la productividad y disminuir el nivel de absentismo ocasionado por permisos médicos asociados a enfermedades recurrentes.

Bibliografía

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Sexta edición. Introducción a la metodología científica. Physiological Research* (Vol. 64).
<http://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Bedoya, J. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador*.
 Universidad Central del Ecuador. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Cañón Buitrago, S. C., & Galeano Martínez, G. (2011). Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales (Colombia). *Arch. Med*, 11(2), 114–126. Retrieved from
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273821489004>
- Charria O, V. H., Sarsosa P, K. V., & Arenas O., F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: Métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380–391. Retrieved from
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522004>\nRevista
- Díaz Naranjo, D. L. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80–84. Retrieved from
<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677229.pdf>\n<http://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=3677229>
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71–84. Retrieved from
<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3698512.pdf>
- Everitt, Brian, Hothorn, T. (2011). *An Introduction to Applied Multivariate Analysis with R*. (G. Gentleman, Robert, Hornik, Kurt, Parmigiani, Ed.). Springer US.
- Extremera, N., Rey, L., & Pena, M. (2010). La docencia perjudica seriamente la salud. Análisis de los síntomas asociados al estrés docente. *Boletín de Psicología*, 100, 43–54.
- Fernández-López, J., Fernández-Fidalgo, M., & Cieza, A. (2010). Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la clasificación internacional del funcionamiento (CIF). *Rev Esp Salud Pública*, 84(2), 169–184.
- García Viniegras, C. R. (1999). Manual para la utilización del cuestionario de salud general de Goldberg. Adaptación cubana. *Rev Cubana Med Gen Integr*, 15(1), 88–97.
- Gil-Monte, P. R. (2012). PSYCHOSOCIAL RISKS AT WORK AND OCCUPATIONAL HEALTH, 29(2), 237–241.

- Lee, Cheng, Lee, John, Lee, A. (2013). *Statistics for Business and Financial Economics*. Springer US.
- Ministerio de Relaciones Laborales Ecuador. (2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*.
- OMS Base de datos. (2013). Salud mental: un estado de bienestar. Retrieved from http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades. Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017, SENPLADES-Ecuador 600 (2013).
- Urzúa, A., & Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida : Una revisión teórica del concepto Quality of life : A theoretical review. *Terapia Psicológica*, 30(1), 61–71.
- Vallejo, M. A., Rivera, J., Esteve-Vives, J., Rodríguez-Muñoz, M. de la F., & Grupo ICAF. (2014). El cuestionario general de salud (GHQ-28) en pacientes con fibromialgia: propiedades psicométricas y adecuación. *Clínica Y Salud*, 25(3), 105–110. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.clysa.2015.09.004>
- Velarde-jurado, E., & Avila-figueroa, C. (2002). Evaluación de la calidad de vida. *Scielo*, 44(4), 349–361. <http://doi.org/10.1016/j.jval.2011.05.031>