



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

**ANÁLISIS DE LA CARGA MENTAL QUE INCIDE EN EL ESTRÉS LABORAL EN
EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS MÉDICOS DE
LA CIUDAD DE QUITO.**

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar el Grado de Magister
en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo.**

Autor:

Dr. Jorge Luis Cauja Quinllin.

Directora:

Dra. Lilian Patricia Pinos Mora, MSc.

Quito – Ecuador

Abril – 2015

CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, Dr. Jorge Luis Cauja Quinllin, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además; y, que de acuerdo a la Ley de propiedad intelectual, el presente Trabajo de Investigación pertenecen todos los derechos a la Universidad Tecnológica Equinoccial, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Dr. Jorge Luis Cauja Quinllin

C.I. 060334726 – 1.

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por el señor Dr. Jorge Luis Cauja Quinllin, previo a la obtención del Grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo, considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Posgrados para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Quito, a los 2 días del mes de Abril de 2015.

Dra. Lilian Patricia Pinos Mora, M.Sc.

C.I. 170830452-0

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por mantenerme con vida y por permitirme disfrutar de la magia de todos los días junto a las personas que forman parte de mi alegría.

A mis amigos, profesores y maestros les debo mi gratitud.

Agradezco la paciencia, la confianza y el apoyo incondicional de mi tutora la Dra. Lilian Patricia Pinos Mora, MSc por guiarme en este trabajo de investigación.

Mi agradecimiento y reconocimiento a la Universidad Tecnológica Equinoccial. Mi agradecimiento sincero a la empresa de servicios médicos de la ciudad de Quito en la cual se realizó la investigación.

Sobre todo agradezco a mis padres y hermanos por su amor y comprensión.

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis padres, al Sr. Mario Cauja y a la Sra. Rosa Quinllin quienes con su ejemplo han generado en mí el deseo de superación y progreso. A mis hermanos Nataly y Santiago Cauja por su apoyo incondicional, su paciencia y sus palabras de aliento a culminar un objetivo más de mi vida.

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue realizar el análisis de la carga mental y como esta incide en la aparición del estrés laboral en el área administrativa de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Quito con una población en estudio de 36 personas. Para lo cual utilizamos seis objetivos específicos: determinar los factores sociodemográficos más afectados por la carga mental y el estrés laboral, analizar los puestos de trabajo más afectados por la carga mental y el estrés laboral, describir los principales factores que provocan la carga mental, describir los factores primordiales que desarrollan el estrés laboral, relacionar la carga mental y el estrés laboral, determinar las herramientas necesarias para disminuir la carga mental y el estrés laboral. Para la evaluación de los factores demográficos, de la carga mental y del estrés laboral se utilizaron los cuestionarios psicosociales de Villalobos.

Con el análisis de los factores intra y extra laborales se pudo demostrar que la carga mental si incide en la aparición del estrés laboral, motivo por el cual una de las herramientas más utilizadas para disminuir, atenuar o evitar la presencia de la carga mental y el estrés laboral es la implementación de un plan de gestión programado y enfatizado a la intervención oportuna de los diferentes factores de riesgo intralaboral, extralaboral y estrés laboral. Para el efecto en el presente trabajo de grado se realizó la propuesta del plan de gestión mencionado.

Palabras claves: carga mental, estrés laboral, factores de riesgo.

ABSTRACT

The purpose of this research was to carry out the analysis of the mental burden and how this affects the appearance of occupational stress in the administrative area of a healthcare company in the city of Quito with a study population of 36 people. For loco which we used six specific objectives: determine the sociodemographic factors most affected by the mental burden and stress at work, analyze the jobs most affected by the mental burden and stress at work, describe the major factors that cause the load mint, describe the major factors that develop occupational stress, relate the mental burden and stress on the job, determine the tools necessary to reduce the mental burden and stress at work. For the evaluation of demographic factors, the mental burden and stress of labor were used psychosocial questionnaires of Villalobos.

With the analysis of the factors intra and extra labor could be demonstrated that the mental burden if it has an impact on the appearance of the work-related stress, why one of the most frequently used tools to reduce, mitigate or prevent the presence of the mental burden and stress at work is the implementation of a management plan scheduled and emphasized to the timely intervention of the different risk factors intralaboral, nonworking hours and work-related stress. For the effect in the present work of degree was the proposal of the management plan mentioned

Key Words: mental workload, job stress, risk factors.

ÍNDICE DE CONTENIDO.

Portada	i
CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO	ii
APROBACIÓN DEL DIRECTOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.	viii
ÍNDICE DE TABLAS	1
ÍNDICE DE GRÁFICOS	2
ÍNDICE DE FIGURAS	3
ÍNDICE DE ANEXOS	4
CAPÍTULO I	5
EL PROBLEMA	5
1.1. Planteamiento del problema	5
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Sistematización del problema.....	6
1.4. Objetivos de la investigación	7
1.4.1. Objetivo general.....	7
1.4.2. Objetivos específicos.	7
1.5. Justificación de la investigación.....	7
1.6. Alcance de la investigación.....	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO DE REFERENCIA.....	9
2.1. Antecedentes de la Investigación	9
2.2. Marco Teórico	10
2.2.1. Salud Ocupacional o del Trabajo.....	10
2.2.2. Carga mental.	13

2.2.3. Estrés laboral.....	22
2.3. Marco Conceptual o Definición de Términos Básicos.....	29
2.4. Marco Legal.	30
2.5. Marco Temporal, Espacial.	32
2.6. Proposición de la investigación.....	32
2.7. Sistema de Variables.	32
2.7.1. Conceptualización:.....	32
CAPITULO III	34
MARCO METODOLÓGICO	34
3.1. Diseño de la investigación.....	34
3.2. Métodos de la investigación.....	34
3.3. Población y muestra.	34
3.3.1. Población: el universo total de trabajadores es de 36 personas, el mismo que será utilizado en el estudio de investigación.	34
3.3.2. Muestra: no se toma muestra porque se trabajara con toda la población.....	34
3.4. Operacionalización de variables.....	34
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	38
3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.	39
3.7. Confiabilidad de Validez de Instrumentos.	39
CAPÍTULO IV	40
ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	40
4.1. Datos Demográficos.....	40
4.2. Datos Psicosociales Intralaborales y Extralaborales.	44
4.3. Datos de Carga Mental y Estrés Laboral.....	47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1. Conclusiones	51
5.2. Recomendaciones.....	52

REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍAS 54
ANEXOS 58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables.	34
Tabla 2	Resumen del Procesamiento de los Casos.	44
Tabla 3	Áreas de Trabajo * Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.	44
Tabla 4	Pruebas de Chi-cuadrado. Áreas de Trabajo * Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.	45
Tabla 5	Áreas de Trabajo * Factores Psicosociales Extralaborales.	45
Tabla 6	Pruebas de Chi-cuadrado. Áreas de Trabajo * Factores Psicosociales Extralaborales.	46
Tabla 7	Áreas de trabajo * Total Riesgos Psicosociales	46
Tabla 8	Pruebas de Chi-cuadrado. Áreas de trabajo * Total Riesgos Psicosociales	47
Tabla 9	Resumen del Procesamiento de los Casos.	47
Tabla 10	Carga Mental.	48
Tabla 11	Pruebas de Chi-cuadrado. Carga Mental.	48
Tabla 12	Estrés Laboral.	49
Tabla 13	Pruebas de Chi-cuadrado. Estrés Laboral	49
Tabla 14	Carga Mental * Estrés Laboral.	50
Tabla 15	Pruebas de Chi-cuadrado. Carga Mental y Estrés Laboral	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Distribución poblacional según género.	40
Gráfico 2	Distribución poblacional según estado civil.....	41
Gráfico 3	Distribución poblacional por áreas de trabajo.	41
Gráfico 4	Distribución poblacional por jornada ordinaria de trabajo.....	42
Gráfico 5	Distribución poblacional según ritmo de trabajo.....	43
Gráfico 6	Distribución poblacional según residencia.	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Instrumentos de recolección.	40
Figura 2	Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.	41
Figura 3	Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral.	41
Figura 4	Cuestionario para la Evaluación del Estrés. Tercera versión.....	42

ÍNDICE DE ANEXOS

.ANEXO A. 1	Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.	
	Forma A.	59
ANEXO A. 2	Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales.	71
ANEXO A. 3	Cuestionario de Evaluación del Estrés.	76

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El continuo desarrollo laboral que experimentan hoy en día las empresas, han permitido conocer, que estas se han visto expuestas a una serie de cambios en donde el trabajador, su tipo de trabajo y el medio ambiente en el que se desarrollan sus actividades juegan un papel muy importante en su estado de salud y en la producción de su organización.

La creciente producción de cada organización ha intervenido de forma directa en la aparición de la demanda de trabajo, aumentando cada vez más la presencia de la carga mental y por ende la de estrés laboral de cada trabajador.

La carga mental en el trabajo se ha presentado desde los inicios de la humanidad, en la actualidad es un factor psicosocial que va obteniendo mayor importancia a nivel laboral debido a que el progreso empresarial ha puesto en marcha nuevos programas tecnológicos e informáticos que representan mayores exigencias mentales o intelectuales en comparación a los trabajos tradicionales. Las exigencias de cada una de las tareas y del medio ambiente en que estas se realizan así como las características individuales de cada trabajador para poder poner en marcha las tareas asignadas son las determinantes primordiales, que cada organización debe tomar en cuenta al iniciar sus actividades.

Es por esta razón que la misma tarea a realizarse con similares presiones y en las mismas condiciones pero con características individuales de cada trabajador brindan resultados diferentes, estos factores representan por lo tanto las pautas claves que deben evaluarse a la hora de conocer los resultados de la organización, facilitando también el conocimiento de la capacidad de respuesta que tiene cada individuo.

El estrés laboral es un fenómeno que se ha ido presentando progresivamente a nivel de todo trabajo y en toda empresa como respuesta a las diferentes tareas a realizarse, al contenido de las mismas y a los métodos utilizados para resolverlas, es decir cuando las exigencias laborales sobrepasan las capacidades de control de las diferentes actividades de cada uno de los trabajadores.

Es importante reconocer todos los factores que pueden provocar la presencia del estrés laboral, ya que no solo la carga mental lo puede desencadenar. Al no identificar los posibles factores desencadenantes los individuos pueden desarrollar problemas de salud física y mental que interfieren con las actividades de su trabajo, de su familia y de su entorno social.

Por tal razón las empresas deben realizar acciones preventivas en la identificación de todos los posibles causales de la carga mental y el estrés laboral, en cada una de sus áreas, para que de esta manera se pueda disminuir y/o evitar al máximo la aparición de los mismos en cada uno de sus empleados en los diferentes puestos de trabajo.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la carga mental y el estrés laboral en el área administrativa de una Empresa de Servicios Médicos de la Ciudad de Quito?

1.3. Sistematización del problema

- ¿Cuáles son los factores sociodemográficos más afectados por la carga mental y el estrés laboral?
- ¿Cuáles son los puestos de trabajo más afectados por la carga mental y el estrés laboral?
- ¿Cuáles son los principales factores que provocan la carga mental?
- ¿Cuáles son los factores primordiales que desarrollan el estrés laboral?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la carga mental y el estrés laboral?
- ¿Cuáles son las herramientas necesarias para disminuir la carga mental y el estrés laboral?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Analizar la carga mental que incide en el estrés laboral en el área administrativa de una Empresa de Servicios Médicos de la Ciudad de Quito.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Determinar los factores sociodemográficos más afectados por la carga mental y el estrés laboral.
- Analizar los puestos de trabajo más afectados por la carga mental y el estrés laboral.
- Describir los principales factores que provocan la carga mental.
- Describir los factores primordiales que desarrollan el estrés laboral.
- Relacionar la carga mental y el estrés laboral.
- Determinar las herramientas necesarias para disminuir la carga mental y el estrés laboral.

1.5. Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación se realizará en base a la importancia y al beneficio de conocer cómo la carga mental contribuye en la aparición del estrés laboral en el área administrativa de la empresa.

Ya que todos los seres humanos tienen derecho y obligaciones a cumplir en cada una de sus áreas de trabajo, estos también deben conocer los efectos positivos y negativos que pueden experimentar al sobrepasar los límites de cada una de sus tareas a realizar.

Los trabajadores tienen como factor común la realización personal y el progreso lleno de éxitos individuales y familiares para lo cual dedica muchas horas de trabajo en busca de poder cumplir sus sueños, sin tomar en cuenta que la dedicación en exceso a sus labores le puede ocasionar problemas de salud a nivel individual y social.

Motivo por el cual el principal interés de la investigación se ve enfocado en dar a conocer cuáles son los factores desencadenantes de la carga mental y por ende del estrés laboral así como las herramientas necesarias para contrarrestar la aparición de los mismos, a fin de que todos los trabajadores puedan alcanzar sus objetivos personales y familiares en un ambiente de gozo y paz.

1.6. Alcance de la investigación

La presente investigación de tipo explicativa se desarrolló en el sector norte de la ciudad de Quito, en una empresa de servicios médicos en el personal del área administrativa, para lo cual se tomó en cuenta a 36 personas que laboran en el área descrita y se aplicó el cuestionario de los factores de riesgo psicosociales intralaboral – forma A, el cuestionario de factores psicosociales extralaborales, el cuestionario para la valoración del estrés y su respectivo análisis de la recolección de datos para las conclusiones y recomendaciones requeridas.

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes de la Investigación

La carga mental y el estrés laboral son los factores de riesgo psicosociales que con más frecuencia afectan a todos los individuos a nivel de su ámbito laboral con problemas de salud física y mental. Ya que la carga mental hace referencia a la porción de la capacidad limitada del operador, requerida para realizar una tarea particular. O´ Donell & Eggeemier (citado por González, Moreno & Garrosa, 2005, p.19). Mientras que el estrés laboral se lo define como el resultado de una relación entre las exigencias o demandas que se producen en el mundo laboral y la capacidad de los trabajadores de dar respuesta a tales demandas, que en el caso de no hallar tal respuesta podría derivar en potenciales riesgos y daños para la salud. (Velázquez, 2005, p.19)

Durante la presente búsqueda de información se pudo encontrar un proyecto de investigación cuyo título fue “Estudio de generalizabilidad de dos instrumentos de evaluación subjetiva de la carga mental” (López, 2010). Entre otros estudios tenemos las siguientes tesis: “Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria (Moreno, 2012). Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del hospital regional “Vicente Corral Moscoso” de la ciudad de Cuenca. (García, 2010)

Luego de revisar la literatura mencionada, los autores realizaron las presentes investigaciones en base a la importancia de conocer como la carga mental y el estrés laboral afectan a los trabajadores en sus diferentes puestos de trabajo.

El principal beneficiario de este trabajo de investigación es el personal administrativo de esta empresa de servicios médicos de la Ciudad de Quito, ya que se conocerá la existencia real o no de la carga mental y estrés laboral en toda el área de estudio para los establecer los correctivos adecuados.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Salud Ocupacional o del Trabajo.

Son considerados a nivel mundial como los puntos cardinales en el desarrollo de un país donde sus acciones van dirigidas a promover y proteger la salud de los trabajadores, y a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las diferentes actividades laborales que ellos realizan (Álvarez & Faizal, 2012).

Clasificación de los Factores de Riesgo.

Para el estudio y control de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, existen varias clasificaciones de los factores de riesgo, estos se han dividido según grupos en función de los efectos para la salud e integridad de los trabajadores. (Álvarez & Faizal, 2012, p.108)

1. Factores de riesgo mecánicos.
2. Factores de riesgos físicos.
3. Factores de riesgos químicos.
4. Factores de riesgo biológicos.
5. Factores de riesgo ergonómicos.
6. Factores de riesgo psicosociales.
7. Factores de riesgo de insalubridad y ambientes deficientes.
8. Factores de riesgo eléctrico.

Factores de Riesgo Mecánicos.

Los agentes mecánicos se enmarcan dentro del denominado “ambiente mecánico del trabajo”, es decir los lugares o espacios de trabajo, las máquinas, las herramientas y demás objetos presentes durante el trabajo que pueden producir: caídas, aplastamientos, cortes, atropellamientos o proyecciones de partículas en los ojos. También pueden ser contusiones en la cabeza, contusiones en tronco y extremidades, microtraumatismos,

heridas, hematomas, lesiones que cuadran como accidentes de trabajo. (Álvarez & Faizal, 2012, p.108)

Factores de Riesgos Físicos.

Representan un intercambio brusco de energía entre el individuo y el ambiente, en una proporción mayor a la que el organismo es capaz de soportar, entre los más importantes se citan: el ruido, vibración, temperatura, humedad, ventilación, presión, iluminación, radiaciones no ionizantes (infrarrojas, ultravioleta, baja frecuencia), radiaciones ionizantes, (rayos X, alfa, beta, gamma). (Álvarez & Faizal, 2012, p.108)

Factores de Riesgos Químicos.

Los químicos son sustancias orgánicas, naturales o sintéticas que pueden presentarse en diversos estados físicos en el ambiente de trabajo, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades que tengan probabilidades de lesionar la salud de las personas que entran en contacto con ellas. Los materiales se encuentran en la naturaleza en estados sólido, líquido, vapores, gases y plasma atómico. (Álvarez & Faizal, 2012, p.111)

Las vías de ingreso de los contaminantes químicos al organismo son respiratoria (a través del pulmón), dérmica (por medio de la piel), digestiva (boca o mucosidades del sistema respiratorio), parenteral (cuando el contaminante ingresa de forma directa en el organismo, a través de una discontinuidad de la piel como una herida o una punción) (Álvarez & Faizal, 2012).

Factores de Riesgos Biológicos.

Los riesgos biológicos se presentan por la manipulación o exposición a organismos que actúan como agentes patógenos (virus, bacterias, hongos y parásitos). El riesgo de infección se presenta en todos los ambientes, tanto para agricultores, ganaderos o pescaderos como para empleados del campo de la salud como sub centros, clínicas y

hospitales, el riesgo a este nivel es muy alto, debido al contacto directo y constante con los fluidos corporales de los pacientes (Álvarez & Faizal, 2012).

Factores de Riesgo Ergonómico.

Los factores de riesgo ergonómico dependen de las cargas de trabajo que a su vez dependen de otros factores como: cantidad, peso excesivo, características personales, mayor o menor esfuerzo intelectual, duración de la jornada y comodidad del puesto de trabajo. (Álvarez & Faizal, 2012, p.112)

Los factores descritos al relacionarse con la posición de pie y sin desplazarse, sobrecargan los músculos de las piernas, espalda y hombros provocando lesiones osteomusculares y fatiga física general (Álvarez & Faizal, 2012).

Factores de Riesgos Psicosociales.

Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como el desarrollo del trabajo. (Álvarez & Faizal, 2012, p.114)

En la actualidad las empresas tienen la obligación de desarrollar sistemas preventivos orientados a la identificación, evaluación, análisis, diagnóstico, diseño y aplicación de estrategias de intervención o fase de prevención y control, gracias a la legislación de cada país (Álvarez & Faizal, 2012).

Factores de Riesgo de Insalubridad y Ambiental Deficientes.

Son aquellos factores de riesgo que se caracterizan por ser fuente de molestias o de posibles enfermedades para el trabajador debido al deficiente servicio, falta o estado inadecuado de sanidad locativa y ambiental deficientes. (Álvarez & Faizal, 2012, p.115)

Factores de Riesgo Eléctricos.

El cuerpo humano al entrar en contacto con la electricidad experimentara múltiples efectos, los mismos que dependerán de la cantidad de corriente que se trate y de la resistencia que ofrezca cada individuo y su entorno. Estos riesgos se refieren a los sistemas eléctricos de las máquinas, equipos e instalaciones locativas que conducen o generan energía dinámica o estática y que, al entrar en contacto con las personas puede provocar daños a su salud como quemaduras y alteraciones rítmicas cardiovasculares, según la intensidad y el tiempo de contacto (Álvarez & Faizal, 2012).

2.2.2. Carga mental.

Introducción.

En los últimos 30 años han tenido lugar diversos cambios en la naturaleza del trabajo que ha contribuido a que las exigencias mentales de los puestos sean cada vez más significativas. Las empresas han reducido personal han implantado nuevas formas de organización del trabajo y utilizan más recursos tecnológicos. El número de mandos intermedios ha disminuido provocando un aumento de la responsabilidad del trabajador sobre el control de su trabajo. (Díaz, Hernández & Rolo, 2012, pp.11-12)

Como se explicó anteriormente la naturaleza del trabajo se ha sometido a una serie de cambios y en la actualidad es importante mencionar que en la realidad laboral no vamos a encontrar trabajos puramente físicos ni trabajos puramente mentales, sino que en cualquier tipo de actividad van a estar presentes ambos aspectos. (INSHT, 2002). Sin embargo, desde un punto de vista teórico, sí vamos a diferenciar el trabajo físico del trabajo mental, según el tipo de actividad que predomine. Es decir, cuando la actividad desarrollada sea predominantemente física, hablaremos de trabajo físico o muscular, y por lo tanto, de “Carga Física de Trabajo”, y cuando, por el contrario, la actividad implique un mayor esfuerzo intelectual, hablaremos de trabajo mental, y en consecuencia, de “Carga Mental de Trabajo”. (INSHT, 2002, p.5)

Concepto.

Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo. (INSHT, 2002, p.6)

Factores Determinantes.

Dependen de la relación que se establece entre las exigencias o requerimientos que plantea el trabajo, y la capacidad de respuesta del trabajador. (INSHT, 2002, p.7)

Exigencias del trabajo.

Las exigencias del trabajo, cuando se trata de trabajos fundamentalmente mentales, están determinadas por los siguientes factores: (INSHT, 2002, p.8)

Contenido del trabajo.

El contenido del trabajo hace referencia a las exigencias de la tarea propiamente dichas, exigencias que, como ya hemos comentado, dependen fundamentalmente de la información que el trabajador maneja en su puesto de trabajo. El trabajo mental o intelectual implica que el cerebro recibe unos estímulos a los que debe dar respuesta, lo que supone una actividad cognitiva, que en Psicología se conoce como procesamiento de la información, y que de una manera muy simplificada podríamos decir que consta de las siguientes fases: detección de la información, decodificación, identificación e interpretación de esa información, elaboración de las posibles respuestas, elección de la respuesta que se considera más adecuada, y emisión de esa respuesta. (INSHT, 2002, p.8)

En todo puesto de trabajo se reciben una serie de señales que pueden ser muy diversas (órdenes de trabajo, indicadores, documentos, etc.) y que el trabajador debe percibir e interpretar correctamente para realizar una acción u operación determinada. (INSHT, 2002, p.9)

Condiciones ambientales.

Las exigencias del trabajo están determinadas también por una serie de factores relacionados con las condiciones ambientales en el puesto de trabajo, es decir, por factores como el ruido, las vibraciones, la iluminación y la temperatura. (INSHT, 2002, p.10)

Es necesario contemplar estos factores como determinantes de la carga mental de trabajo, desde un punto de vista ergonómico. Es decir, las condiciones ambientales nos van a interesar no tanto por su posible contribución a la producción de accidentes o enfermedades profesionales, como *por sus efectos sobre el bienestar* y por la interferencia que producen en las actividades desarrolladas por los trabajadores. (INSHT, 2002, p.10)

Los factores mencionados como el ruido, las vibraciones la iluminación y la temperatura, aun cuando se presentan a intensidades relativamente bajas, que no producen accidentes o enfermedades profesionales, generan cierto grado de incomodidad en los trabajadores expuestos, y pueden producir distracciones, dificultades de concentración que hacen que en ocasiones estos factores ambientales se conviertan en factores importantes de carga mental. (INSHT, 2002)

Factores psicosociales y de organización.

Los factores psicosociales y los factores relacionados con la organización del trabajo, también influyen de forma considerable sobre las exigencias mentales de un determinado trabajo. (INSHT, 2002, p.10)

En este sentido, habrá que tener en cuenta fundamentalmente los factores relacionados con la organización del tiempo de trabajo, factores como el *ritmo de trabajo*, la *duración de la jornada*, el *número*, la *duración y la distribución de las pausas*, y otros *factores como las relaciones laborales, las posibilidades de comunicación, y el estilo de mando de los jefes*, que influyen en gran medida sobre la carga mental que a un trabajador le puede suponer la realización de su trabajo. (INSHT, 2002, p.10)

Acondicionamiento físico del trabajo.

Finalmente, factores como la adaptación del mobiliario y del espacio físico, y el grado de comodidad o incomodidad que suponen para el trabajador, determinan también las exigencias mentales del trabajo. (INSHT, 2002, p.11)

Pero los factores de diseño del puesto que más influyen sobre la carga mental son todos aquellos aspectos que tiene que ver con las formas y soportes de presentación de la información que el trabajador tiene que manejar en su puesto de trabajo. (INSHT, 2002, p.11)

La forma de presentar la información, (la legibilidad de los documentos, la definición de las pantallas), y otros aspectos de diseño, como por ejemplo la complejidad del programa informático con el que se trabaja, determinan los procesos de detección, discriminación, interpretación y elaboración de los datos a manejar, y por lo tanto las exigencias de la tarea. (INSHT, 2002, p.11)

Capacidad de respuesta del trabajador.

Hasta aquí hemos considerado los aspectos relacionados con las exigencias del trabajo, es decir, los factores del contexto del trabajo o de la tarea. Pero como sabemos que para unas mismas exigencias, la carga que supone realizar una tarea depende también de determinadas características del individuo que la realiza. (INSHT, 2002, p.11)

Esto quiere decir que para valorar la carga mental de trabajo es necesario tener en cuenta también al trabajador, y en concreto, su capacidad de respuesta. Esta capacidad de respuesta depende tanto de sus características individuales como de sus condiciones extralaborales. (INSHT, 2002, p.11)

Las personas tenemos una capacidad de respuesta limitada, que varía de unas personas a otras, y para una misma persona en distintos momentos, en función de factores como: edad, estado de salud, grado de fatiga, nivel de activación y variaciones en el nivel de vigilancia, agudeza sensorial y rapidez perceptiva, nivel y tipo de inteligencia, nivel de

aprendizaje y experiencia en la tarea, características de personalidad (ansiedad, introversión/extroversión), actitud hacia la tarea, motivación, interés por la tarea, satisfacción. (INSHT, 2002, p.11)

Además, algunas condiciones extralaborales, como la existencia o no de problemas familiares, sociales, enfermedades no relacionadas con el trabajo y tensiones externas al trabajo, determinan también la capacidad de respuesta de la persona en un momento dado. (INSHT, 2002, p.12)

Tipos y niveles de carga mental

Tipos de carga mental.

Cuantitativa: Es la cantidad de tarea a realizar por el trabajador en un período de tiempo determinado. (Díaz, et al., 2012, p.23)

Cualitativa: Se refiere principalmente al nivel de complejidad cognitiva requerido por las tareas. (Díaz, et al., 2012, p.23)

Niveles de carga mental.

En los niveles de carga mental, hay que resaltar que el desequilibrio generado entre las demandas de las tareas, por un lado, y las capacidades y características de los trabajadores, por otro, puede ser por sobrecarga o por subcarga. (Díaz, et al., 2012, p.23)

La sobrecarga hace referencia a las situaciones en las que el trabajador está sometido a más exigencias mentales de las que, en función de sus recursos, puede hacer frente. (Díaz et al. 2012, p.23)

La subcarga mental de trabajo se produce cuando son escasas las tareas a realizar y, además estas exigen niveles bajos de actividad mental. (Díaz, et al., 2012, p.23)

Los tipos y niveles, se combinan para dar lugar a cuatro grandes categorías de carga mental:

Sobrecarga mental cuantitativa: aparece en situaciones en las que la presión temporal o un ritmo de trabajo acelerado dificultan el desempeño de una tarea. (Díaz, et al., 2012, p.23)

Sobrecarga mental cualitativa: se produce en situaciones en las que las demandas mentales requeridas para realizar adecuadamente la tarea son muy complejas en función de los recursos disponibles del trabajador (conocimientos, habilidades y experiencia), y además su ejecución es percibida como excesivamente difícil. (Díaz, et al., 2012, p.23)

Subcarga mental cuantitativa: se produce en aquellas situaciones en las que el trabajador se enfrenta a pocas tareas con escasas demandas cognitivas. (Díaz, et al., 2012, p.23)

Subcarga mental cualitativa: surge cuando la tarea a realizar es demasiado sencilla y se dispone de tiempo suficiente para realizarla. (Díaz, et al., 2012, p.23)

Tanto la sobrecarga como la subcarga tienen consecuencias negativas. Específicamente, existe una relación negativa entre el desempeño y la carga mental, de forma que la percepción de sobrecarga se asocia con un decremento en la ejecución de las tareas. Asimismo, las situaciones de subcarga mental son igualmente perjudiciales para el desempeño de las tareas, llegando a producir una reducción en la vigilancia, y una percepción del trabajo como monótono y aburrido. (Díaz, et al., 2012, p.24)

Modelos explicativos de la carga mental de trabajo.

Modelos de carga mental cognitivos – atencionales.

Tienen su origen en dos concepciones básicas sobre el ser humano. Por una parte, la concepción del *ser humano como un sistema de procesamiento de información*, que implica el reconocimiento de la relación existente entre el concepto de *atención*, entendida

como la cantidad y el tipo de informaciones que el ser humano es capaz de percibir en un determinado momento, y la *carga mental*, entendida como el esfuerzo que ese ser humano debe realizar para dar respuesta a las demandas que se plantean durante la realización de una tarea o actividad, teniendo en cuenta sus capacidades cognitivas limitadas. (Díaz et al. 2012, pp. 52 - 53)

Por otra parte, la idea del ser humano como un canal de comunicación de información con capacidad limitada, que surgió de la Teoría de la Información desarrollada por Shannon y Weaver en 1949, en la que se propone la existencia de un canal de comunicación que puede variar en su capacidad de percepción y de almacenamiento de estímulos. Shannon & Weaver (citado por Díaz, Hernández & Rolo, 2012, p.53)

Se dividen en dos grandes grupos: los modelos estructurales o de filtro y los modelos de capacidad o de recursos.

Modelos Estructurales o de Filtro.

Planteaban la existencia de una estructura central en el cerebro humano que sólo podía procesar un mensaje a la vez. Para proteger este mecanismo central limitado de posibles sobrecargas, la función del filtro era regular la entrada de información, seleccionando únicamente mensajes que el dispositivo central era capaz de manejar. Existen dos tipos: los modelos de filtro precategorial y postcategorial. (Díaz et al. 2012, pp. 54 - 55)

Los modelos de filtro precategorial: llamados también como modelos de selección temprana se subdividen, a su vez, en modelos de filtro rígido y modelos de filtro atenuado. (Díaz et al. 2012, p 54)

Los modelos de filtro rígido entienden al filtro atencional como un “guardián” que selecciona y limita la cantidad de información que entra en el sistema, prestando atención sólo a un número muy limitado de estímulos, o a la inversa, dejando fuera del procesador central una gran cantidad de información. Desde los modelos de filtro rígido, la carga mental se entiende como la diferencia entre el rendimiento real y el rendimiento esperado. (Díaz et al. 2012, p.55)

Los modelos de filtro atenuado defienden que la información del entorno que no es atendida también podría pasar al canal central, aunque llegaría de una forma atenuada. Es decir, los modelos de filtro atenuado postulan que la información no atendida es analizada en paralelo aun cuando las personas no sean conscientes de esta operación. (Díaz et al. 2012, p.55)

Los modelos de filtro postcategorial: los modelos de filtro postcategorial o de selección tardía asumen que el filtro actúa después que la información ha sido percibida por el cerebro humano, independientemente de que se les preste atención o no. De esta forma, se asume que la selección de la información no es un mecanismo centrado únicamente en la intensidad de las señales sensoriales (como por ejemplo la irrupción en la carretera de un animal mientras se conduce), sino que responde, también, a las expectativas y metas establecidas por el propio perceptor (como por ejemplo cuando se conduce por una carretera de montaña, se espera la posible irrupción de animales que habiten en los alrededores). (Díaz et al. 2012, p.56)

Modelos de Capacidad o de Recursos.

Surge con el intento de explicar la capacidad limitada de la atención humana y, más concretamente, cómo afectan estos límites de la atención al ser humano cuando desempeña dos o más tareas a la vez. (Díaz et al. 2012, p.57)

La premisa en la que se basan los modelos de recursos señala que la capacidad limitada de la atención humana, en general, impide que una persona pueda realizar dos tareas complejas al mismo tiempo de forma eficaz. Y cuando lo hace, sus recursos atencionales limitados deben distribuirse entre las dos tareas, lo que ocasiona interferencias y un bajo nivel de rendimientos. (Díaz et al. 2012, p.57)

Sim embargo, algunos resultados muestran excepciones a esta regla general, es decir, en ocasiones las personas son capaces de realizar correctamente dos tareas complejas, en las que una de ellas se lleva a cabo de manera automática, de tal forma que la atención queda disponible para realizar la otra tarea, denominada tarea concurrente. Por ejemplo este tipo de situación se da cuando un trabajador está reponiendo un conjunto de

productos de los lineales de un súper mercado al mismo tiempo que mantiene una conversación coherente con otro compañero, he incluso atiende y responde preguntas de los clientes. (Díaz et al. 2012, p.58)

Los desarrollos teóricos más destacados de los modelos de recursos son:

Los modelos de recursos limitados: el modelo de recurso único de Kahneman refiere la existencia de un conjunto único e indiferenciado de recursos disponible para todas las tareas y actividades mentales, mientras el modelo de recurso único de Norman y Bobrow está centrado en la distribución entre las diferentes tareas. (Díaz et al. 2012, p.60)

Los modelos de recursos múltiples: los modelos de recursos múltiples de Navon y Gopher plantean que el rendimiento en una tarea dependerá de la cantidad de recursos específicos utilizados y de su “eficiencia”, atendiendo a la interacción entre el sujeto y la tarea. Mientras que los modelos de recursos múltiples de Wickens explican cómo se distribuyen los recursos de procesamiento entre varias tareas que realizan simultáneamente. (Díaz et al. 2012, p.60)

Modelos de carga mental centrados en la interacción entre las características de la tarea y de las personas.

Modelo de Hart y Staveland: el modelo desarrollado por Hart y Staveland (1988) destaca, principalmente, la experiencia subjetiva de carga, también llamada carga mental percibida o subjetiva. Esta se entiende como un proceso cognitivo construido a partir de la experiencia inmediata de las demandas de la tarea y las ideas previas que la persona tiene sobre su propia carga mental. Hart & Staveland (citado por Díaz, Hernández & Rolo, 2012, p.64)

Modelo de Bi y Salvendy: el modelo de Bi y Salvendy (1994) tiene como objetivo principal elaborar un modelo predictivo general de la carga objetiva de un sistema, independientemente de las características específicas de ese sistema y de las características del sujeto que lo controla. (Díaz, et al., 2012, p.66)

Propuesta Teórica de la Norma ISO 10075: la norma hace referencia a la presión mental (estrés) ejercida por los factores externos a la tarea. Entre los factores externos se incluyen tanto las demandas de la tarea (cantidad de información, nivel de atención exigida, razonamiento, búsqueda de soluciones) como las condiciones ambientales en que se desempeña la actividad (ruido, iluminación, equipos utilizados). Esa presión mental (estrés) ejercida sobre la persona producirá una consecuencia inmediata, denominada tensión mental (strain), que dará lugar a una serie de reacciones fisiológicas cognitivas y emocionales (como agotamiento, fatiga, aburrimiento) dependiendo de las características individuales de la persona afectada. Es decir, la carga mental sería el resultado de la interacción entre las exigencias externas de la tarea y las características individuales, actuando estas últimas como variables moderadoras o moduladoras entre la presión mental (estrés) ejercida y la tensión mental (strain) experimentada o percibida. (Díaz, et al., 2012, p.60)

2.2.3. Estrés laboral.

Introducción.

El estrés no es un fenómeno nuevo. En donde quiera que el hombre se interrelaciona con las otras personas, se genera un cierto grado de estrés. (Moreno, 2012, p.31). Desde la prehistoria, el estrés ya se presentaba en el hombre al tener que luchar contra el peligro, o para huir al tratar de conseguir el alimento y al final, le permitía sobrevivir. Acosta (citado por Moreno, 2012, p.31). Tanto el hombre como la mujer experimentaban un sentimiento común que denotaba agotamiento, que resultaba de la exposición prolongada al frío, al calor, a la pérdida de sangre o a cualquier tipo de enfermedad, y posiblemente descubrieron que la respuesta a un esfuerzo extenuante y prolongado se presentaba por etapas: primero experimentaban una situación difícil, luego se acostumbraba a ella, y por último, no podían tolerarla. Bravo (citado por Moreno, 2012, p.31).

Definición.

El estrés laboral es el resultado de una relación entre las exigencias o demandas que se producen en el mundo laboral y la capacidad de los trabajadores de dar respuesta a tales demandas, que en el caso de no hallar tal respuesta podría derivar en potenciales riesgos y daños para su salud. (Velásquez, 2005, p.19)

Los factores de riesgo de estrés o estresores en el mundo laboral.

El número y descripción de los factores de riesgo o estresores en el mundo de las relaciones laborales resulta también extenso y la clasificación y definición puede resultar muy difusa por cuanto que dichos factores con frecuencia se solapan y pueden contemplarse desde diversos puntos de vista. (Velásquez, 2005, p.21)

A continuación hacemos una clasificación de los estresores o factores de riesgo de estrés laboral que se refieren al contenido y al contexto del trabajo. (Velásquez, 2005, p.21)

Clasificación**La concepción de las tareas del puesto de trabajo.**

- El trabajo monótono y la excesiva variación de tareas.
- El ajuste entre la capacidad de la persona y las tareas del puesto.
- La distribución o reparto de actividades entre los puestos de trabajo.
- La mayor o menor autonomía para decidir sobre el modo de realizar el trabajo (control).
- Los trabajos de alta y baja tensión.

La carga y ritmo de trabajo.

- Excesiva o reducida carga o demanda de trabajo.
- Excesivo o reducido ritmo de trabajo.

La programación del trabajo.

- El excesivo tiempo de trabajo.
- Trabajo nocturno y a turnos.
- Horario flexible e inflexible.
- Trabajo sometido a plazos inexcusables.
- Pausas durante la jornada.

La exposición a agentes físicos.**Los cambios en la organización del trabajo.**

- La temporalidad y precariedad de las relaciones laborales.
- El tamaño de las empresas y el recurso a la subcontratación.
- La flexibilidad en las relaciones laborales.

Cultura de organización y gestión.

- Los estilos de mando y dirección.
- El papel o rol en la organización de cada individuo.
- El desarrollo de la carrera profesional.
- Participación y transparencia.
- Recursos humanos y materiales.

Las relaciones interpersonales.

- El trabajo en solitario y trabajo nocturno.
- El trabajo en equipo y las relaciones entre compañeros de trabajo.
- Las relaciones con los supervisores de trabajo.
- Relaciones interpersonales con clientes y personal externo.

Las repercusiones del estrés laboral.

Síndrome de quemado o de burn-out.

El síndrome de quemarse en el trabajo o también conocido en su denominación en inglés (burn-out) es una manifestación de estrés laboral que se caracteriza por un desgaste profesional del individuo en el que concurren al menos tres elementos: (Velásquez, 2005, pp.48 - 49)

En primer lugar, la persona afectada siente que existe una baja realización personal en el trabajo por la imposibilidad de poner en práctica sus conocimientos o por que el trabajo que realmente efectúa no se corresponde con la visión ideal que de él tenía y eso especialmente sucede en aquellos trabajos en los que previamente exigen algún tipo de motivación altruista. La persona siente un gran descontento consigo misma y con los resultados de su trabajo y tiene una sensación general de fracaso personal y profesional. (Velásquez, 2005, pp. 48 - 49)

En segundo lugar, se siente cansancio o agotamiento emocional ante esta situación, y esto se agrava especialmente en aquellos trabajos (como en la sanidad, educación, fuerzas del orden y personal de justicia o asistencia social.) que exige un contacto directo y diario con personas que precisan de su ayuda o asistencia. Se piensa que no hay salida ni solución posible frente a esta situación y que ya no se puede dar más de sí mismo a nivel afectivo. (Velásquez, 2005, p.49)

La tercera característica es que la respuesta del individuo ante este problema es el desarrollo por su parte de una conducta sónica y negativa hacia las personas con las que se trabaja. Se produce una despersonalización o deshumanización en el trato con esas personas, ya sean los compañeros de trabajo o las personas usuarias de los servicios que se presentan por la empresa y con las que se mantienen un contacto directo y continuo. Existe un “endurecimiento afectivo” hacia esas personas que de esta forma se transforman en meros objetos de trabajo. Se habla mal de todos ellos e incluso llegan hacer identificados, la causa y origen de todos los problemas. (Velásquez, 2005, p.49)

La fatiga profesional (Karoshi).

La fatiga profesional deriva de un excesivo número de horas dedicadas al trabajo y la escasez de tiempo libre. (Velásquez, 2005, p.50)

Las causas pueden ser tanto externas, como la excesiva carga de trabajo, mala gestión productiva, sobrecarga de funciones y responsabilidades, como internas al individuo, como su falta de resistencia a estas tensiones acumuladas y que se manifiestan en su sistema nervioso y su conducta especialmente irritable. (Velásquez, 2005, p.50)

La fatiga profesional se presenta de manera estructural en los trabajadores que prestan servicios a turnos y que con frecuencia se ven obligados a doblar el turno (es decir a trabajar 16 horas seguidas) por la incomparecencia de su compañero de relevo, y también en los médicos y personal sanitario que debe realizar guardias que no están acompañadas de un periodo de recuperación o descanso suficiente. (Velásquez, 2005, p.50)

El estrés laboral post-traumático.

Por último se encuentra el estrés laboral post-traumático que no es sino la manifestación de este trastorno pero respecto aún suceso ocurrido en la esfera de las relaciones laborales, normalmente por haber sufrido o presenciado directamente un accidente laboral o un acoso moral en el trabajo. (Velásquez, 2005, p.50)

Las consecuencias del estrés laboral en la organización del trabajo.

Las consecuencias del estrés laboral además de manifestarse en el individuo en forma de dolencias y enfermedades también se presentan en el conjunto de la organización de la empresa de muy diversas formas: (Velásquez, 2005, p.51)

Accidentes de trabajo: la mayor parte de la siniestralidad laboral se debe a errores humanos y muchos de ellos están motivados por el estrés laboral. (Velásquez, 2005, p.51)

Absentismo: es la consecuencia de las enfermedades y dolencias que origina el estrés laboral y que en la mayor parte de los casos no se presentan oficialmente como derivadas del trabajo aunque en realidad lo sea. (Velásquez, 2005, p.51)

Deterioro del rendimiento y baja productividad de los trabajadores que sufren situaciones de estrés laboral. (Velásquez, 2005, p.51)

Rotación no deseada en los puestos de trabajo con personal afectado por estrés laboral. (Velásquez, 2005, p.51)

Abandono del trabajo o de la actividad laboral de los trabajadores especialmente afectados. (Velásquez, 2005, p.51)

Medidas preventivas y de control del estrés.

A nivel científico, se puede definir que, como la etiología del estrés laboral es múltiple, también las medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés laboral pueden ser diversas. López (citado por Narváez, 2012, p.14)

Intervención sobre la organización.

Para prevenir el estrés laboral se ha de empezar a intervenir en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico y social y sus posibles repercusiones para la salud. (Narváez, 2012, pp. 14 - 15).

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU. (N.I.O.S.H.). Basándose en experiencias y recomendaciones suecas, holandesas y de otros países establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo. El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU (citado por Narváez, 2012, pp. 14 - 15)

Carga de trabajo: comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes. (Narváez, 2012, pp. 14 - 15).

Horario de trabajo: diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles. (Narváez, 2012, pp. 14 - 15).

Participación/control: dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo. (Narváez, 2012, pp. 14 - 15).

Contenido: diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones. (Narváez, 2012, pp. 14 - 15).

Roles: definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo. (Narváez, 2012, pp. 14 - 15).

Entorno social: crear oportunidades para la interacción social, incluido el apoyo social y la ayuda directamente relacionada con el trabajo. (Narváez, 2012, pp. 14 - 15).

Futuro: evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional. (Narváez, 2012, pp. 14 - 15).

Intervención sobre el trabajador.

Según Newstrom (2007), podemos especificar algunas técnicas como: técnicas cognitivas, técnicas fisiológicas, y técnicas conductuales: Newstrom (citado por Narváez, 2012, p.15)

Técnicas cognitivas: reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática, inoculación de estrés y detención de pensamiento. Newstrom (citado por Narváez, 2012, p.15)

Técnicas fisiológicas: relajación muscular, relajación autógena y control de la respiración. Newstrom (citado por Narváez, 2012, p.15)

Técnicas conductuales: entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en resolución de problemas y técnicas de autocontrol. Newstrom (citado por Narváez, 2012, p.15)

2.3. Marco Conceptual o Definición de Términos Básicos.

Salud ocupacional: es considerada como una estrategia de lucha dirigida a la promoción y protección de la salud de los trabajadores, y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas. (Álvarez & Faizal, 2012)

Salud: es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (OMS, 2006, p.1)

Trabajo: es toda actividad humana que se desarrolla con el propósito de recibir una recompensa o remuneración económica para satisfacer sus necesidades. Garza (citado por Moreno, 2012, p.10)

Jornada ordinaria de trabajo: se entiende por jornada ordinaria a aquella que se desarrolla de lunes a viernes, a esta jornada se la puede dividir en dos partes con un receso de hasta por dos horas o puede ser de lapso único, sin que por ello se vea afectado su condición de ordinaria, sin importar las condiciones, esta jornada no podrá exceder de ocho horas diarias. (Moncayo, 2012, p.17)

Estresor: acontecimiento y circunstancia que potencialmente pueden ocasionar una reacción de estrés. (Velásquez, 2005, p.11)

Fatiga mental: es la alteración temporal de la eficiencia funcional mental y física; esta alteración está en función de la intensidad y duración de la actividad precedente y del esquema temporal de la presión mental. (INSHT, 1999)

2.4. Marco Legal.

- Resolución 957. Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 1.- Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos:

b) Gestión técnica:

1. Identificación de factores de riesgo
2. Evaluación de factores de riesgo
3. Control de factores de riesgo
4. Seguimiento de medidas de control.

Artículo 4.- El Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa en los siguientes rubros:

a) Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes;

b) Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental

Artículo 5.- El Servicio de Salud en el Trabajo deberá cumplir con las siguientes funciones:

b) Proponer el método para la identificación, evaluación y control de los factores de riesgos que puedan afectar a la salud en el lugar de trabajo;

- Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Art. 15.- de la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo. (reformado por el art. 9 del d.e. 4217, r.o. 997, 10-viii-88) 2. (Reformado por el Art. 11 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Son funciones de la Unidad de Seguridad e Higiene, entre otras las siguientes:

- a) Reconocimiento y evaluación de riesgos;
- b) Control de Riesgos profesionales;
- c) Promoción y adiestramiento de los trabajadores;

- Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Capítulo III. Gestión de la Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo – Obligaciones de los Empleadores

Artículo 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones:

- b) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;

- c) Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados;

- **Resolución cd333** Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo SART, Capítulo II, Art. 09.- auditoría del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de las empresas/organizaciones. La empresa u organización deberá implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para lo cual deberá tomar como base los requisitos técnicos legales, a ser auditados por el Seguro General de Riesgos del Trabajo.

2.5. Marco Temporal, Espacial.

El presente estudio de investigación se va a realizar en una Empresa de Servicios Médicos en el Sector Norte de la Ciudad de Quito en la “Urbanización el Condado” en la segunda etapa. Este trabajo se inicia en septiembre del 2014, tiempo en el cual se realiza el reconocimiento de la situación laboral en estudio y finalizara el 22 de enero del 2015, aplicándose a las cuatro áreas existentes de la gestión administrativa con un total de 36 personas.

2.6. Proposición de la investigación.

La carga mental podría producir estrés laboral en el área administrativa de una Empresa de Servicios Médicos de la Ciudad de Quito.

2.7. Sistema de Variables.

2.7.1. Conceptualización:

La variable independiente del estudio es la carga mental (edad, género, ritmo de trabajo, jornada ordinaria de trabajo, amistad laboral, escolaridad y monotonía laboral), mientras que la variable dependiente es el estrés laboral (irritabilidad, ansiedad, insomnio, síndrome de burn – out, fatiga profesional – Karoshi)

Las variables modificadoras de efecto son las intralaborales (área de trabajo, tiempo de uso del computador al día, tiempo de uso del teléfono al día, capacitación laboral, infraestructura, trabajo extra – laboral).

Se ha determinado como variables de confusión a las extralaborales (otros trabajos, relación familiar, estado de salud, enfermedad, actividad deportiva y nacionalidad.)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación.

El presente trabajo es de tipo descriptivo - observacional, cuantitativo y transversal.

3.2. Métodos de la investigación.

Los métodos utilizados en la investigación son los métodos empíricos (observación y encuesta) y teóricos (análisis y síntesis).

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población: el universo total de trabajadores es de 36 personas, el mismo que será utilizado en el estudio de investigación.

3.3.2. Muestra: no se toma muestra porque se trabajara con toda la población.

3.4. Operacionalización de variables.

Tabla 1. Operacionalización de variables.

Categorías.	Variable Conceptual	Variable Real Dimensiones	Variable Operacional Indicadores	Ítems
Carga Mental	Edad	Es un vocablo que permite hacer mención al tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo	Años	18 - 28 29 - 39 40 - 50 51 y más
	Genero	Es el conjunto de características sociales, culturales, políticas, psicológicas, jurídicas y económicas que la sociedad asigna a las personas de forma	Masculino Femenino	SI NO

		diferenciada como propias de hombres y mujeres		
	Ritmo de Trabajo	Se refiere al tiempo necesario para realizar una determinada tarea, que se manifiesta en trabajar a una cierta velocidad, la que puede ser constante o variable.	Alto Medio Bajo	SI NO
	Jornada Ordinaria de Trabajo.	La Jornada Ordinaria de Trabajo es el tiempo al que se compromete un trabajador, a laborar al servicio de un empleador, dentro de una relación laboral.	Horas	Menor a 8 horas Igual a 8 horas Mayor a 8 horas
	Amistad Laboral	Es la relación que existe entre compañeros de trabajo para cumplir un objetivo en común.	Buena Regular Mala	SI NO
	Escolaridad	Tiempo durante el que un alumno asiste a la escuela o a cualquier centro de enseñanza.	Niveles de estudio	de Primaria Secundaria Técnico Universitaria Potgrados
	Monotonía Laboral.	Al realizar una y otra vez las mismas tareas, de la misma manera, desde hace tiempo, corremos el riesgo de automatizarlas y perder la perspectiva de lo que hacemos; además, un trabajo monótono nos predispone para el estrés y la fatiga.	Alta Media Baja	SI NO
Actividad Laboral.	Área de trabajo	Lugar de la actividad laboral	Cartera Finanzas Recursos Humanos Ventas	SI NO
	Tiempo de uso del computador al día	Tiempo total de utilización del computador	Horas	1 - 2 3 - 4 5 - 6

				7 - 8 9 y más
	Tiempo de uso del teléfono al día	Tiempo total de utilización del teléfono	Horas	0 - 1 1 - 2 2 - 3 3 - 4 4 - 5 6 y más
	Capacitación Laboral	Es el proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.	Buena Regular Mala No existe	SI NO
	Infraestructura	Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente	Buena Regular Mala	SI NO
	Trabajo Extra laboral	El trabajo extra o trabajo suplementario como también se le conoce, se refiere a las horas de trabajo adicionales a la jornada laboral ordinaria pactada entre las partes.	Horas	1 - 2 2 - 3 3 - 4 5 y más
Actividad Extra laboral	Otros Trabajos	El trabajo es un conjunto de actividades realizadas, es el esfuerzo (físico o mental) realizado por las personas, con el objetivo de alcanzar una meta, la producción de bienes y servicios para atender	Frecuente Ocasional Excepcional	SI NO

	las necesidades humanas		
Otros Trabajos	El trabajo es un conjunto de actividades realizadas, es el esfuerzo (físico o mental) realizado por las personas, con el objetivo de alcanzar una meta, la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas	Horas	1 - 2 2 - 3 3 - 4 5 y más
Relación Familiar	Crear y mantener, relaciones de parentesco, como con los miembros del núcleo familiar, con otros familiares, con la familia adoptiva o de acogida y con padrastros, madrastras, hijastros y hermanastros, relaciones más distantes como primos segundos o responsables legales de la custodia	Buena Regular Mala	SI NO
Estado de Salud	La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.	Buena Regular Mala	SI NO
Enfermedades	Es la "Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible"	Agudas Crónicas	SI NO
Actividad deportiva	Las actividades deportivas son actividades físicas, que pueden realizarse voluntariamente por fines recreativos y competitivos o que pueden hacerse a nivel profesional bajo un reglamento	Alta Media Baja	SI NO
Nacionalidad	Es la condición particular de los habitantes de una nación.	Ecuatoriano Extranjero	SI NO
Irritabilidad	La irritabilidad permite que un	Alta Media	SI NO

Estrés laboral	organismo identifique un cambio negativo en el medio ambiente y reaccione ante dicha alteración.	Baja	
Ansiedad	Es el estado angustioso que puede aparecer junto a una neurosis u otro tipo de enfermedad y que no permite la relajación y el descanso del paciente	Alta Media Baja	SI NO
Insomnio	Es una alteración en el patrón del sueño que puede involucrar problemas para conciliar el sueño y sueño excesivo o comportamientos anormales relacionados con el mismo.	Frecuente Ocasional Excepcional	SI NO
Síndrome de Burn - out	El síndrome de burnout (desgaste profesional) denota un estado de completa fatiga física, emocional y mental, acompañado de una disminución de la capacidad de rendimiento	Presencia Ausencia	SI NO
Fatiga Profesional (Karoshi)	La fatiga profesional se deriva de un excesivo número de horas dedicadas al trabajo y a la escasez de tiempo libre	Presencia Ausencia	SI NO

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Técnicas	Instrumentos de recolección de datos	Instrumento de registro
Observación	Guía de Observación	Papel y lápiz (formato) Cámara fotográfica
Encuesta	Cuestionario psicosocial de Villalobos.	Papel y lápiz (formato)

	Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint.	Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint.
Programas Informáticos	Programa estadístico informático SPSS.	Programa estadístico informático SPSS.

Figura 1. Instrumentos de recolección

3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.

Los datos de la evaluación de carga mental y estrés laboral serán tabulados a través del programa Excel, para posteriormente ser ingresados en el programa SPSS en el cual, se realizara el análisis estadístico.

3.7. Confiabilidad de Validez de Instrumentos.

En la presente investigación se utilizara el cuestionario psicosocial de Villalobos, el mismo que es un instrumento reconocido, confiable y validado.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos con los diferentes instrumentos aplicados.

4.1. Datos Demográficos.

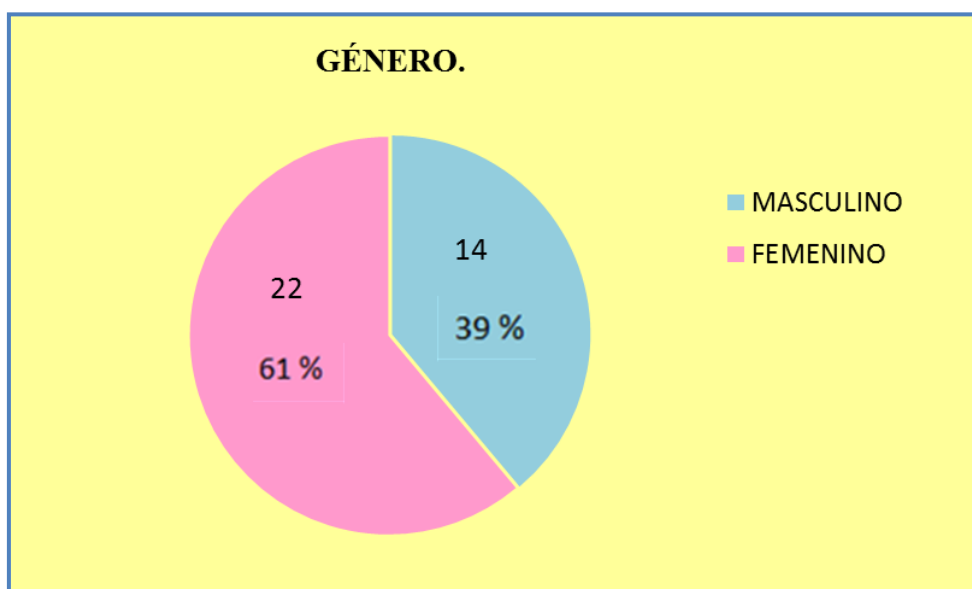


Gráfico 1. Distribución poblacional según género.
Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos.
Elaborado por el autor.

Distribución absoluta y porcentual del personal del área administrativa de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Quito. El presente estudio fue de un total de 36 personas, donde 14 personas son del género masculino con el 39% y 22 personas del género femenino con el 61%.

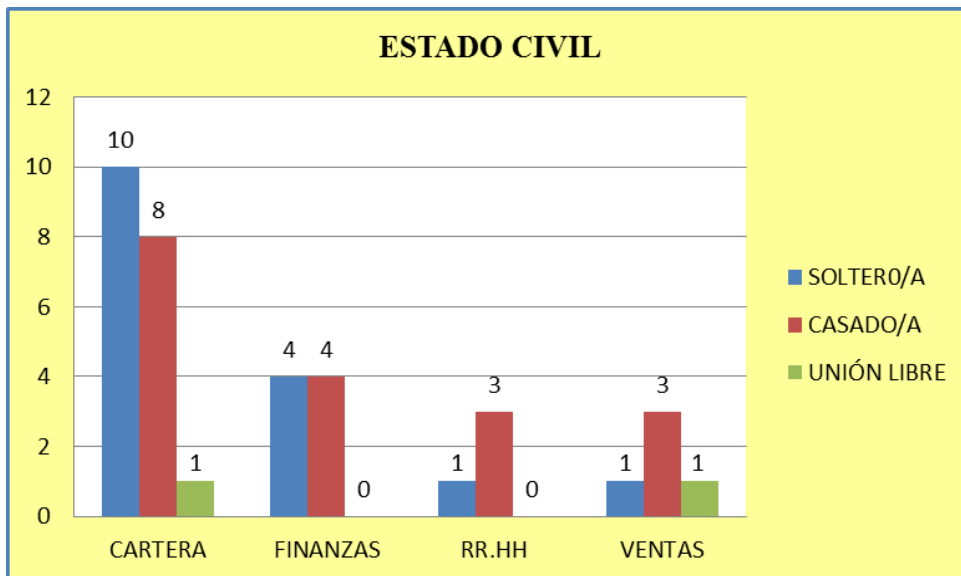


Gráfico 2 Distribución poblacional según estado civil.

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos.

Elaborado por el autor.

De la población en estudio se determinó que 16 personas se encuentran en estado civil soltero/a, 18 personas son casados/as y 2 personas están en unión libre, distribuidas en cada una de sus áreas de trabajo.

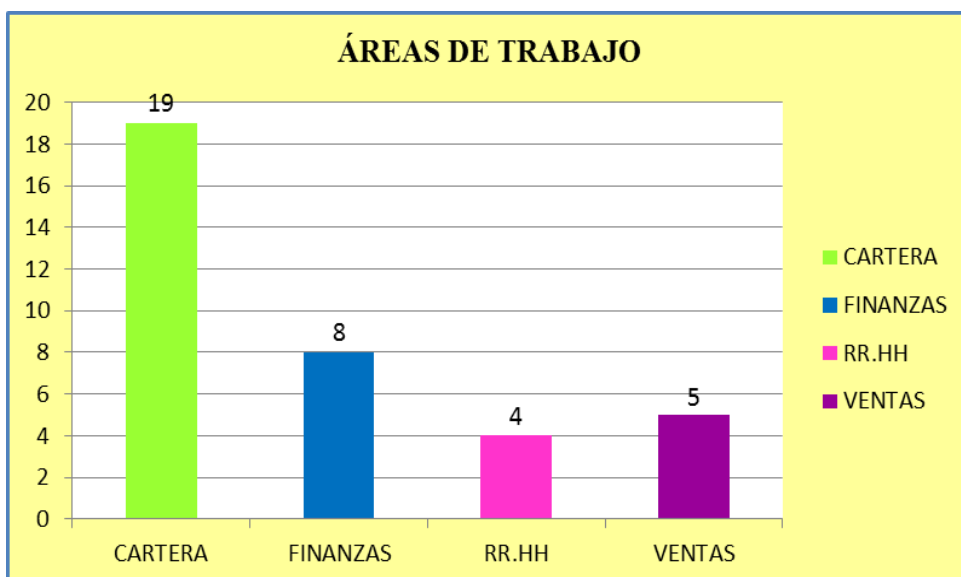


Gráfico 3. Distribución poblacional por áreas de trabajo.

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos.

Elaborado por el autor.

En las áreas de trabajo encontramos la siguiente distribución: 19 personas en el área de cartera, 8 personas en el área de finanzas, 4 personas en el área de recursos humanos y 5 personas en el área de ventas.

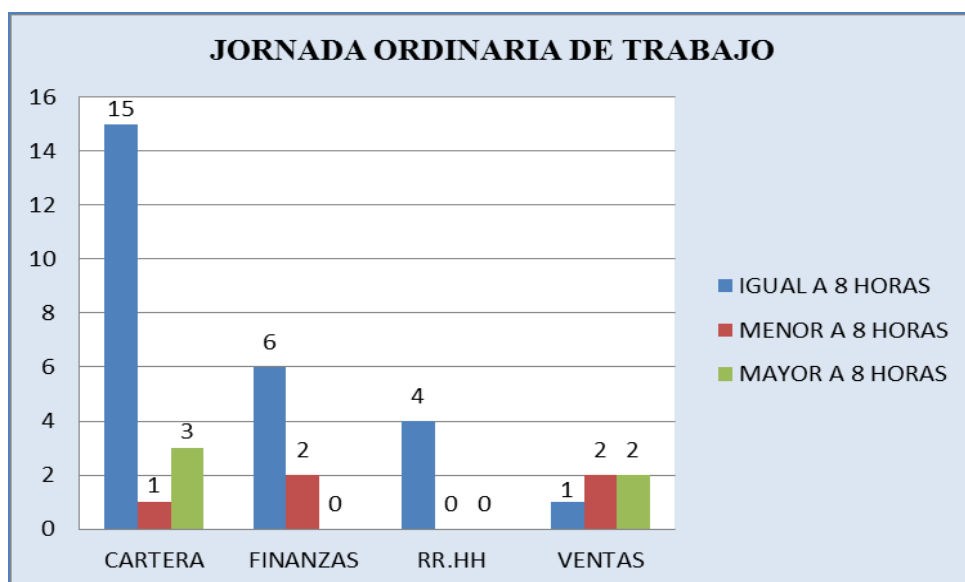


Gráfico 4. Distribución poblacional por jornada ordinaria de trabajo.

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos.

Elaborado por el autor.

En el presente gráfico observamos que 26 personas se encuentran desarrollando sus actividades en un horario igual a 8 horas, 5 personas en un horario menor a 8 horas y 5 personas cumplen sus actividades en un horario superior a las 8 horas, las mismas que se encuentran distribuidas en sus diferentes áreas de trabajo.

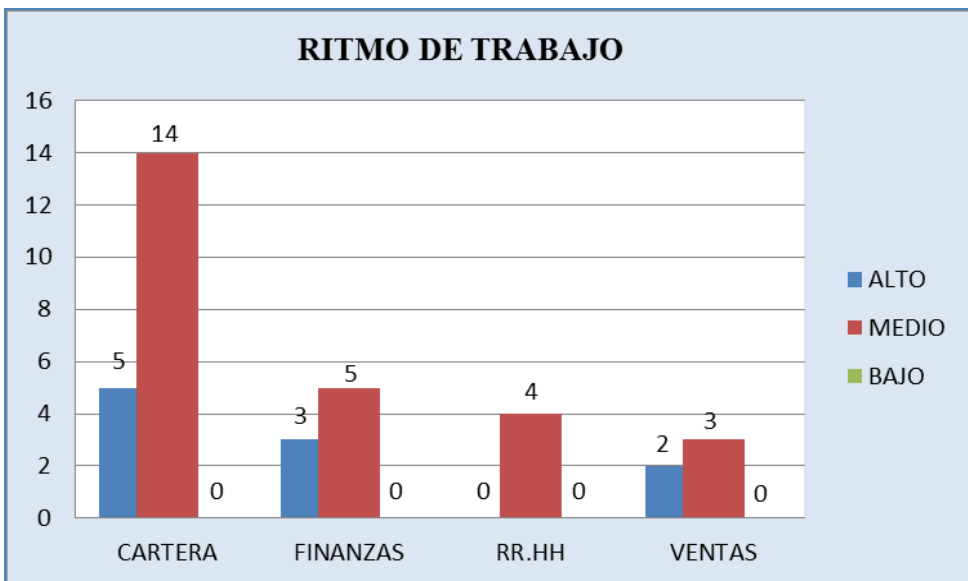


Gráfico 5. Distribución poblacional según ritmo de trabajo.

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos.

Elaborado por el autor.

Se puede apreciar que 10 personas se encuentran desarrollando sus actividades con un ritmo alto y 26 personas con un ritmo medio, las mismas que se encuentran distribuidas en sus diferentes áreas de trabajo.

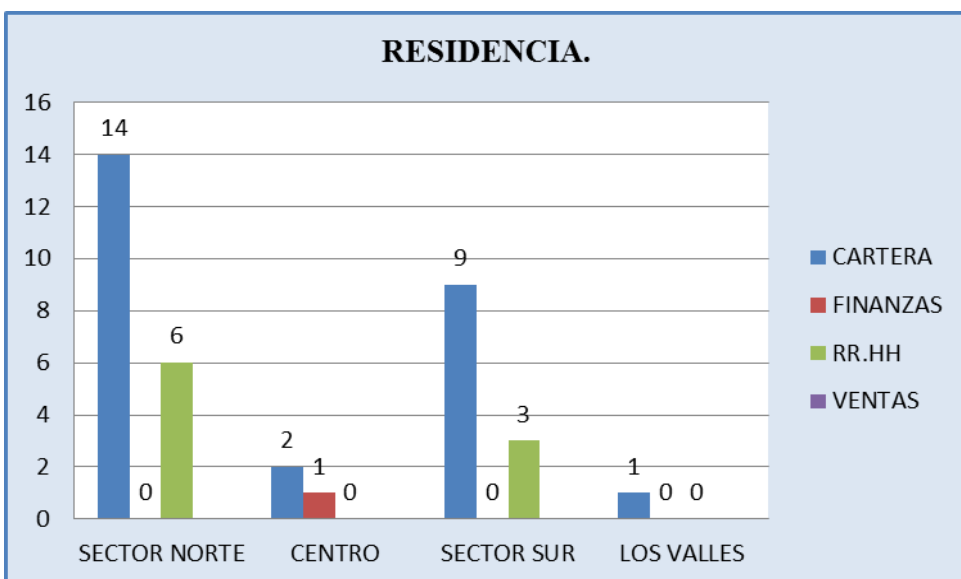


Gráfico 6. Distribución poblacional según residencia.

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos.

Elaborado por el autor.

Se observa que 20 personas viven en el sector norte de la ciudad los mismos que representan el 56% de la población en estudio, 3 persona viven en el centro de la ciudad

con el 8%, 12 personas viven en el sector sur de la ciudad con el 33% y 1 persona vive fuera de la ciudad “Valle de los Chillos” con el 3%, distribuidas en sus áreas de trabajo.

4.2. Datos Psicosociales Intralaborales y Extralaborales.

Tabla 2. Resumen del Procesamiento de los Casos.

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Áreas de trabajo * Factores de riesgo psicosocial intralaboral	36	100,0%	0	0,0%	36	100,0%
Áreas de trabajo * Factores de riesgo psicosocial extralaboral	36	100,0%	0	0,0%	36	100,0%
Áreas de trabajo * Total riesgos psicosociales	36	100,0%	0	0,0%	36	100,0%

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.

Elaborado por el autor.

En la tabla 2 se presenta el resumen del procesamiento de los casos del personal del área administrativa de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Quito, en donde se aprecia que toda la población en estudio, está presente en el análisis de las interrelaciones de las áreas de trabajo y los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y total de riesgos psicosociales.

Tabla 3. Áreas de Trabajo * Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.

	Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.					Total
	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	
Áreas de Trabajo						
Cartera	4	4	7	3	1	19
Finanzas	2	2	2	1	1	8
RR-HH	1	1	1	1	0	4
Ventas	1	1	0	1	2	5
Total	8	8	10	6	4	36

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.

Elaborado por el autor.

En la tabla 3 se aprecia la distribución del personal del área administrativa de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Quito, entre las áreas de trabajo y los factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Tabla 4. Pruebas de Chi-cuadrado. Áreas de Trabajo * Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,204 ^a	12	,844
Razón de verosimilitudes	7,589	12	,816
Asociación lineal por lineal	,809	1	,368
N de casos válidos	36		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,44.

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.

Elaborado por el autor

En la tabla 4 se puede observar que el Chi-cuadrado de Pearson es de 7,204, este valor nos dice que no hay relación entre las áreas de trabajo y los factores de riesgo psicosocial intralaboral. La nota que se encuentra al final de la tabla nos da a conocer que los resultados no son los esperados por que el tamaño de la muestra no es significativo.

Tabla 5. Áreas de Trabajo * Factores Psicosociales Extralaborales.

	Factores Psicosociales Extralaborales.					Total
	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	
Áreas de Trabajo						
Cartera	8	1	3	3	4	19
Finanzas	3	0	2	0	3	8
RR-HH	1	0	1	1	1	4
Ventas	0	0	1	0	4	5
Total	12	1	7	4	12	36

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.

Elaborado por el autor.

En la tabla 5 se observa la distribución del personal del área administrativa de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Quito, entre las áreas de trabajo y los factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Tabla 6. Pruebas de Chi-cuadrado. Áreas de Trabajo * Factores Psicosociales Extralaborales.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,211 ^a	12	,597
Razón de verosimilitudes	12,651	12	,395
Asociación lineal por lineal	4,503	1	,034
N de casos válidos	36		

a. 18 casillas (90,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,11.

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.

Elaborado por el autor.

En la tabla 6 se observa que el Chi-cuadrado de Pearson es de 10,211 lo que indica que no hay relación entre las áreas de trabajo y los factores de riesgo psicosocial extralaboral. La nota que se encuentra al final de la tabla nos da a conocer que los resultados no son los esperados por que el tamaño de la muestra no es significativo.

Tabla 7 Áreas de trabajo * Total Riesgos Psicosociales

	Total Riesgos Psicosociales.					Total
	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	
Áreas de trabajo						
Cartera	4	5	5	4	1	19
Finanzas	2	2	2	1	1	8
RR-HH	1	1	1	0	1	4
Ventas	0	2	0	0	3	5
Total	7	10	8	5	6	36

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.

Elaborado por el autor.

En la tabla 7 se observa la distribución del personal del área administrativa de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Quito, entre las áreas de trabajo y el total de riesgos psicosociales.

Tabla 8. Pruebas de Chi-cuadrado. Áreas de trabajo * Total Riesgos Psicosociales

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,130 ^a	12	,435
Razón de verosimilitudes	13,559	12	,330
Asociación lineal por lineal	2,139	1	,144
N de casos válidos	36		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,56.

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.

Elaborado por el autor.

En la tabla 8 se observa que el Chi-cuadrado de Pearson es de 12,130, este valor nos demuestra que no hay relación entre las áreas de trabajo y el total de riesgos psicosociales. La nota que se encuentra al final de la tabla nos da a conocer que los resultados no son los esperados por que el tamaño de la muestra no es significativo.

4.3. Datos de Carga Mental y Estrés Laboral.

Tabla 9. Resumen del Procesamiento de los Casos.

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Áreas de trabajo * Carga Mental	36	100,0%	0	0,0%	36	100,0%
Áreas de trabajo * Estrés Laboral	36	100,0%	0	0,0%	36	100,0%

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.

Elaborado por el autor.

En la tabla 9 se muestra el resumen del procesamiento de los casos del personal del área administrativa de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Quito, entre las áreas de trabajo, la carga mental y el estrés laboral.

Tabla 10. Carga Mental.

	Carga Mental.					Total
	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	
Áreas de Trabajo						
Cartera	7	3	5	3	1	19
Finanzas	2	1	3	0	2	8
RR-HH	0	2	1	1	0	4
Ventas	1	1	2	1	0	5
Total	10	7	11	5	3	36

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.
Elaborado por el autor.

En la tabla 10 se observa la distribución del personal del área administrativa de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Quito, entre las áreas de trabajo y la carga mental.

Tabla 11. Pruebas de Chi-cuadrado. Carga Mental.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,761 ^a	12	,637
Razón de verosimilitudes	11,137	12	,517
Asociación lineal por lineal	,332	1	,565
N de casos válidos	36		

a. 18 casillas (90,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,33.

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.
Elaborado por el autor.

En la tabla 11 se indica que el Chi-cuadrado de Pearson es de 9,761, este valor demuestra que no hay relación entre las áreas de trabajo y la carga mental. La nota que se encuentra al final de la tabla nos da a conocer que los resultados no son los esperados por que el tamaño de la muestra no es significativo.

Tabla 12. Estrés Laboral.

	Estrés Laboral					Total
	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Áreas de trabajo						
 Cartera	1	3	4	5	6	19
 Finanzas	1	0	2	1	4	8
 RR-HH	0	1	0	1	2	4
 Ventas	1	0	1	0	3	5
Total	3	4	7	7	15	36

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.

Elaborado por el autor.

En la tabla 12 se observa la distribución del personal del área administrativa de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Quito, entre las áreas de trabajo y el estrés laboral.

Tabla 13. Pruebas de Chi-cuadrado. Estrés Laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,738 ^a	12	,805
Razón de verosimilitudes	10,765	12	,549
Asociación lineal por lineal	,185	1	,667
N de casos válidos	36		

a. 19 casillas (95,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,33.

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.

Elaborado por el autor.

En la tabla 13 se observa que el Chi-cuadrado de Pearson es de 7,738, este valor nos demuestra que no hay relación entre las áreas de trabajo y el estrés laboral. La nota que se encuentra al final de la tabla nos da a conocer que los resultados no son los esperados por que el tamaño de la muestra no es significativo.

Tabla 14. Carga Mental * Estrés Laboral.

		Estrés Laboral.					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Carga mental	Sin riesgo	1	0	4	2	3	10
	Riesgo bajo	2	3	0	1	1	7
	Riesgo medio	0	0	3	0	8	11
	Riesgo alto	0	1	0	3	1	5
	Riesgo muy alto	0	0	0	1	2	3
Total		3	4	7	7	15	36

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.

Elaborado por el autor.

En la tabla 14 se observa la distribución del personal del área administrativa de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Quito, entre la carga mental y el estrés laboral.

Tabla 15. Pruebas de Chi-cuadrado. Carga Mental y Estrés Laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,775 ^a	16	,011
Razón de verosimilitudes	34,916	16	,004
Asociación lineal por lineal	3,177	1	,075
N de casos válidos	36		

a. 25 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,25.

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Villalobos - Programa Estadístico Informático SPSS.

Elaborado por el autor.

En la tabla 15 se observa que el Chi-cuadrado de Pearson es de 31,775, este valor nos demuestra que si existe relación entre la carga mental y el estrés laboral. En este caso la relación existe porque el valor de significación de la carga mental y el estrés laboral es de 0,011, menor que el valor alfa 0,05.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En el estado demográfico se puede apreciar que el género femenino es el que más se evidencia con respecto al masculino, que el estado civil de casado/a es el primero en encabezar la distribución poblacional laboral teniendo un mayor pico en el área administrativa de cartera, donde se concentra la mayor parte de la población en estudio.

De las 36 personas que corresponden al total de la población, se evidencia que 20 personas viven en el norte de la ciudad, 26 de ellas o ellos realizan sus actividades en un horario de 8 horas diarias de trabajo y que también 26 personas realizan sus labores con un ritmo de trabajo medio, siendo el área de cartera nuevamente la más afectada.

En el estado psicosocial intralaboral el riesgo medio es el que más frecuencia presenta, seguido del personal que no tiene riesgo, riesgo bajo, riesgo alto y riesgo muy alto, siendo el área de cartera la más afectada y el área de recursos humanos la menos afectada.

En el estado psicosocial extralaboral tanto las personas que no presentan riesgo como las personas que están expuestas a riesgo muy alto se encuentran en una misma cantidad de casos, siendo cartera, finanzas, recursos humanos y ventas las áreas más afectadas por el riesgo muy alto.

En el estado de la sumatoria total de los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales, se puede apreciar que el riesgo bajo es el riesgo que con mayor cantidad de personas se relaciona, seguidas del riesgo medio, sin riesgo y riesgo alto en donde el área más afectada es cartera. Luego se presenta el riesgo muy alto en donde el área de ventas es el área más afectada.

En la prueba de Chi-cuadrado tanto para los factores de riesgo intralaboral, extralaboral y la sumatoria de estos se puede establecer que no existe relación entre estas variables, pero por las notas que se evidencian al final de cada uno de los gráficos en la prueba del Chi-cuadrado podemos decir que la falta de relación se debe a que el tamaño de la muestra no es significativo.

En el presente estudio la carga mental se presenta a nivel de las cuatro áreas establecidas, teniendo un pico de 11 casos con un riesgo medio, 7 casos con un riesgo bajo, 5 casos con un riesgo alto, 3 casos con un riesgo muy alto y 10 casos en los cuales no se presenta carga mental. El área de cartera es la más afectada.

El estrés laboral también se presenta en las cuatro áreas establecidas en donde 15 personas presentan estrés muy alto, 7 personas presentan estrés alto, 7 personas estrés medio, 4 personas estrés bajo y 3 personas estrés muy bajo. Las áreas de cartera, finanzas, recursos humanos y ventas son las áreas más afectadas.

El valor de la prueba del Chi-cuadrado para verificar la relación de la carga mental y el estrés laboral está dentro del valor Alfa (0,05), esto quiere decir que si existe relación entre la carga mental y el estrés laboral.

5.2. Recomendaciones

Los programas de seguridad y salud ocupacional de las empresas están destinados a cada uno de los trabajadores para que ellos o ellas puedan aprender de cómo deben realizar sus actividades manteniendo una actitud positiva, seguridad, autocuidado y las mejores condiciones laborales para tener una buena calidad de vida, estos programas deben aplicarse al ingreso y durante el periodo laboral establecido por la empresa.

Establecer un plan de gestión anual en la evaluación de los riesgos laborales de la empresa, identificación de los factores de riesgo, elección de la metodología así como la técnica de investigación que se ha de aplicar, análisis de los resultados y elaboración de los planes y programas de intervención oportuna para evitar el desarrollo de los mismos y el diferente grado de afectación a cada uno de los trabajadores.

Programar y realizar una correcta atención médica ocupacional de ingreso, periódica y de retiro en conjunto con una batería de exámenes de laboratorio de acuerdo a su puesto de trabajo para clasificar al personal en idóneos y no idóneos y así poder adaptar el trabajo al trabajador.

Establecer programas de vigilancia de la salud en base a los resultados obtenidos de las evaluaciones médicas y de seguridad y salud ocupacional, llevados a cabo en la empresa para de esta manera realizar un control adecuado de los riesgos específicos a los cuales están expuestos los trabajadores.

Implementar conferencias a todo el personal de la empresa en las diferentes formas de atenuar o evitar la presencia de los factores psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés laboral.

Programar y facilitar a todos los trabajadores de la empresa capacitaciones en materia de seguridad y salud ocupacional así como la puesta en práctica de los programas de pausas activas y reconocimientos laborales a cada uno de los trabajadores de la empresa.

REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍAS.

- Almirall, P & Hernández, J. Investigación científica en el instituto nacional de salud de los trabajadores de cuba (1998 -2008). Algunas reflexiones y proyecciones. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 2010; 11(1): 59 – 70.
- Álvarez, H., Faizal E., G. (2012). *Salud ocupacional. Guía Práctica*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Asfahl, C. (2000). *Seguridad industrial y salud*. México: Meg Weist
- Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Chay, A. (2013). *Factores de riesgo psicosocial y salud mental*. Tesis de graduación para optar al grado de Psicólogo Industrial/Organizacional en el grado académico de licenciado. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Chaj-Adrian.pdf>
- Cólica, P. (2012). *Estrés. Lo que usted querría preguntar y debe conocer*. Argentina: Brujas.
- Díaz, C. (2010). *Actividad laboral y carga mental de trabajo*. *Ciencia y trabajo*, 12 (36), 281-292. Recuperado de <http://www.fiso-web.org/imagenes/publicaciones/archivos/2922.pdf>
- Díaz, D., Hernández, E., & Rolo, G. (2012). *Guías de intervención. Carga mental del trabajo*. Madrid, España: Síntesis, S.A.
- Espino, A. (2012). *Vida laboral, estrés y salud mental*. Madrid, España: Arenas.
- Ferrer, R & Dalmau, I. (2004). *Revisión del concepto de carga mental: evaluación, consecuencias y proceso de normalización*. *Anuario de Psicología*, 35(4), 521 – 545. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/anuariopsicologia/article/viewFile/61803/96264>
- Galindo, L. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bionalisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”*. Tesis de grado para optar al título de especialista en gerencia en servicios de salud. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
- García, C. (2010). *Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del hospital regional “Vicente Corral Moscoso” de*

- la ciudad de Cuenca*. Tesis previa a la obtención del título de licenciada en psicología del trabajo. Universidad politécnica salesiana, Cuenca, Ecuador.
- García, M & Ipiña, A & Castañeda, R. (2010). *Carga mental y trabajo. Observatorio permanente de riesgos psicosociales* UGT-CEC. Madrid: Blanca Impresores S.L.
Recuperado de http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/estudios/2010_estudio_01.pdf
- García, O., Del Hoyo, M. (2002). La carga mental de trabajo. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Psicopsicologia/La%20carga%20de%20trabajo%20mental/carga%20mental.pdf>
- Gil, F (2011). *Tratado de medicina del trabajo. Aspectos médicos de interés en salud laboral*. Barcelona, España: Fotoletra, S.A.
- González J., Moreno, B., & Garrosa, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral. Teoría y evaluación*. Madrid, España: Pirámide.
- Gutiérrez, R., Ángeles, Y. (2012). *Estrés Organizacional*. Ciudad de México, México: Trillas
- Henoa, F. (2009). *Condiciones de trabajo y salud. Diagnóstico integral*. Bogotá, Colombia: Digiprint Editores E.U.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (1986). *Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo*. Recuperado de <http://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Decreto-Ejecutivo2393.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (2005). *Decisión 584: Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de <http://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Decision-584-Instrumento-Andino.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (2005). *Resolución No. 957: Reglamento del instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de <http://www.prosigma.com.ec/pdf/gssso/Reglamento-del-Instrumento-Andino-SST.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (2010). *Resolución No. C.D. 33: Reglamento para el sistema de auditoria de riesgos del trabajo – “SART”*.

- Recuperado de https://www.iess.gob.ec/auditores_externos2011/pdf/Resolucion_333.pdf
- López, A. (2009). *Factores de riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal ejecutivo y administrativo de una empresa industrial ubicada en la zona metropolitana de San Salvador*. Tesis de graduación para optar al grado de Máster en Psicología Organizacional. Universidad “Dr. José Matías Delgado”, Antigua Cuscatlán. Recuperado de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/PSI/ADLF0000408.pdf>
- Ministerio Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2002). *La carga mental de trabajo*. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Psicopsicologia/La%20carga%20de%20trabajo%20mental/carga%20mental.pdf>
- Moreno, G (2012). *Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria*. Tesis para obtener el grado de maestría en ciencias en salud ocupacional, seguridad e higiene. Instituto politécnico nacional, Ciudad de México, México.
- Moreno, G. (2012) *Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria* (Tesis de maestría). Escuela Nacional de Medicina y Homeopatía. México. Recuperado de <http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismsosh/gabrielamoreooliva.pdf>
- Moscoso, S. (2009). *De la mente a la célula: Impacto del estrés en psiconeuroinmunoendocrinología*. *Revista de Psicología*, 15(2): 143-152. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/686/68611924008.pdf>
- Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Lerko Print, S.A.
- Pereda, S., Berrocal, F., & Alonso, M. (2008). *Psicología del trabajo*. Madrid, España: Síntesis, S.A.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid, España: Síntesis S.A.
- Tello, A. (2011). *Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de atención pre – hospitalaria que se desempeñan en la cruz roja ecuatoriana*. Tesis previa a la obtención del Título de Psicólogo. Universidad Politécnica Salesiana,

Quito – Ecuador. Recuperado de

<http://www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/>

[1333/12/TESIS%20ANDRES%20TELLO](http://www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1333/12/TESIS%20ANDRES%20TELLO)

Velázquez, M. (2005). *Impacto laboral del estrés*. España: Lettera publicaciones SL.

ANEXOS


**ANEXO A. 1 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.
Forma A.**

Figura A. 1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.

Fecha de aplicación:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	dd	mm	aaaa
Número de identificación del respondiente (ID):	<input type="text"/>		

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

FORMA A


Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia




 Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Figura A.1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, continuación..



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X				

↑

Respuesta definitiva

↑

Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Figura A.1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, continuación..

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Figura A.1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, continuación..



 Ministerio de la Protección Social República de Colombia Libertad y Orden		 Pontificia Universidad JAVERIANA <small>1863</small>				
<p>Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.</p>						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
<p>Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.</p>						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					
<p>Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo</p>						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					

Figura A.1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, continuación..

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Figura A.1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, continuación..

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

Figura A.1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, continuación..



 Ministerio de la Protección Social República de Colombia Libertad y Orden		 Pontificia Universidad JAVERIANA Bogotá				
<p>Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.</p>						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					
<p>Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.</p>						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Figura A.1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, continuación..

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Figura A.1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, continuación..

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					



Figura A.1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, continuación..

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Figura A.1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, continuación..

 <p>Ministerio de la Protección Social República de Colombia Trabaja y Crece</p>	 <p>Pontificia Universidad JAVERIANA Bogotá</p>
---	---

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.



En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Figura A.1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, continuación..


 Ministerio de la Protección Social República de Colombia Libertad y Orden		 Pontificia Universidad JAVERIANA Bogotá				
Soy jefe de otras personas en mi trabajo:		<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No			
<p>Si su respuesta fue <input checked="" type="checkbox"/> SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: FICHA DE DATOS GENERALES.</p> <p>Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.</p>						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

ANEXO A. 2 Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales.

Figura A. 2 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral.


Fecha de aplicación:	<input type="text"/>
	dd mm aaaa
Número de identificación del respondiente (ID):	<input type="text"/>

**CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES
EXTRALABORALES**




Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia




Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Figura A. 2 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, continuación..



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia
Liberal y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		✗		

↑
 Respuesta definitiva

↑
 Respuesta equivocada

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.

Figura A. 2 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, continuación..

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					

Figura A. 2 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, continuación..

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					

Figura A. 2 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, continuación..


		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN


ANEXO A. 3 Cuestionario de Evaluación del Estrés.**Figura A. 3** Cuestionario para la Evaluación del Estrés. Tercera versión.

Fecha de aplicación:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	dd	mm	aaaa
Número de identificación del respondiente (ID):	<input type="text"/>		

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS
TERCERA VERSIÓN**



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Figura A. 3 Cuestionario para la Evaluación del Estrés. Tercera versión.

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