



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES QUE GENERAN ESTRÉS
LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN
SOCIALMENTE RESPONSABLE DE DERECHO PRIVADO DEDICADA A LA
EDUCACIÓN SUPERIOR EN QUITO EN EL PERÍODO JULIO – DICIEMBRE
2014**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE
RIESGOS DEL TRABAJO**

AUTORA:

ANDREA CRISTINA AULESTIA VIZCAÍNO

DIRECTORA:

DRA. LILIAN PINOS MORA, MSC

QUITO – ABRIL- 2015

CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORIA DEL TRABAJO

Yo, Andrea Cristina Aulestia Vizcaíno, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría y que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además, de acuerdo a la Ley de propiedad intelectual, el presente Trabajo de Investigación pertenece con todos los derechos a la Universidad Tecnológica Equinoccial, de conformidad con su Reglamento y normativa institucional vigente

Andrea Cristina Aulestia Vizacino

CI: 1714858659

INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por Andrea Cristina Aulestia Vizcaíno, previo a la obtención del Grado de Magíster en Seguridad y Prevención en 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 días del mes de del 2015

Dra. Lilian Pinos

Directora del Trabajo de Grado

RESUMEN

El estrés laboral se define como la respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento del trabajador, para intentar adaptarse a los estímulos que le rodean, considerando que siempre en la relación trabajo o máquina vs persona debe existir un equilibrio entre la demanda y la respuesta.

Muchas veces las exigencias del mundo laboral superan las capacidades de las personas para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, esta situación comúnmente conocida como estrés puede generar afectaciones a la salud y a su vez a las empresas.

El presente estudio a través de la Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social de Bogotá que consta de tres cuestionarios aplicados a los trabajadores de la Institución ha generado información que ha permitido obtener una valoración su estado .

Entre los resultados obtenidos se observa que el 67,7% del personal es femenino, a su vez el 40% del total del personal presenta un riesgo muy alto en relación al dominio Demandas del Trabajo vs Estrés. El 20% presenta riesgo muy alto en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo vs Estrés.

Ante los resultados obtenidos se sugiere trabajar en las demandas del trabajo, ambientales, de esfuerzo físico, carga mental y jornada de trabajo principalmente para contribuir a la reducción del estrés laboral

SUMMARY

The job stress is defined as the physiological, psychological response and of the behavior of the worker, to try to adapt to the stimuli that him make a detour, considering that always at the relation I am employed or machine vs person must exist a balance between the demand and the response.

Often the requirements of the labor world overcome the capacities of the persons to face them or to support them under control, this situation commonly known as stress can generate affectations to the health and in turn to the companies.

The present study across the Battery of Instruments for the Evaluation of Factors of Risk Psicosocial of the Department of Social Protection of Bogota that consists of three questionnaires applied to the workers of the Institution has generated information that has allowed to obtain a valuation his condition.

Between the obtained results is observed that 67,7 % of the personnel is feminine, in turn 40 % of the total of the personnel presents a very high irrigation in relation to the domain Demands of the Work vs Stress. 20 % presents very high risk in the domain Leadership and Social Relations in the Work vs Stress.

Before the obtained results it is suggested to be employed at the demands of the work, environmental, of physical effort, mental load and day of work principally to contribute to the reduction of the job stress

INDICE

CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORIA DEL TRABAJO	II
APROBACIÓN DEL DIRECTOR	III
RESUMEN	IV
SUMMARY	V
INDICE.....	VI
INIDICE DE TABLAS	IX
INDICE DE GRÁFICOS	X
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	5
1.3 Sistematización del problema	5
1.4 Objetivo general.....	5
1.5 Objetivos específicos	6
1.6 Justificación	6
1.7 Alcance.....	7
CAPITULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Marco conceptual.....	10
2.1.1 Factores psicosociales.....	10
2.1.2 El estrés	13
2.1.3 Estrés laboral.....	17
2.1.4 Componentes del estrés	18
2.1.5 Fases del estrés laboral.....	19
2.2 Factores de riesgo – estresores.....	20

2.3 Estresores del ambiente físico	21
2.4 Características individuales	24
2.5 Tipos de estrés laboral	27
2.6 Manifestación del estrés laboral.....	27
2.7 Consecuencias del estrés laboral	28
2.8 Responsabilidad social empresarial.....	30
2.9 Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial	39
2.10 Marco legal	41
CAPITULO III.....	44
MARCO METODOLÓGICO.....	44
3.1 Método.....	44
3.2 Herramientas e instrumentos	44
3.2.3 Alfa de Cronbach	45
CAPÍTULO IV	47
RESULTADOS	47
4.1 Identificación de la edad, estado civil, antigüedad y el sexo del personal objeto de estudio.	47
4.2 Determinación de los factores de riesgo psicosocial que generan estrés laboral en el personal administrativo.	52
4.3 Definición de las consecuencias que genera el estrés laboral en el personal expuesto.	56
4.4 Los elementos funcionales, estructurales y organizacionales que contiene el programa de medidas preventivas para ayudar a la empresa socialmente responsable en la reducción del estrés laboral	58
CAPÍTULO V	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62

5.1 Conclusiones	62
5.2 Recomendaciones	64
BIBLIOGRAFÍA	65

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. Alfa de Cronbach	46
Tabla 2 Edad.....	47
Tabla 3 Estado civil	49
Tabla 4 Antigüedad	50
Tabla 5 Sexo.....	51
Tabla 6 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo * dominio estrés crosstabulation.....	52
Tabla 7 Dominio control sobre el trabajo * dominio estrés crosstabulation	53
Tabla 8 dominio demandas del trabajo * dominio estrés crosstabulation	54
Tabla 9 Dominio recompensas * dominio estrés crosstabulation	55
Tabla 10 Programa de medidas preventivas para reducir el estrés laboral	58

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Frecuencia de los rangos de la edad	47
Gráfico 2 Frecuencia relacionada con el estado civil.....	49
Gráfico 3 Frecuencia de los rangos de la edad	50
Gráfico 4 Sexo	51

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

El trabajo es un conjunto de actividades manuales, intelectuales o ambas que son la fuente de enriquecimiento personal, estímulo de superación, asentamiento de la autoestima y económico como el cubrimiento de las necesidades materiales. Desde el punto de vista de Quintero las exigencias del trabajo, la inconformidad del ambiente, la responsabilidad, la toma de decisiones, factores externos pueden contribuir al desequilibrio personal creándose el estrés, que es ya un peligro en las economías de los países disminuyendo la productividad. (Quintero, 2011)

La realidad laboral varía mucho de una profesión a otra y las condiciones de trabajo de las diversas organizaciones también, no obstante en la actualidad, ésta actividad humana, individual y colectiva que requiere contribuciones como las habilidades, capacidades, destrezas y tiempo que brindan las personas a cambio de beneficio económico, psicológico y cultural se ve afectada con mayor frecuencia por las diversas exigencias del mundo laboral que superan las capacidades de las personas para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, situación conocida como estrés.

El estrés es considerado ya una enfermedad. Este término se encuentra en buena parte de la información que recibimos día a día y muchos profesionales de

distintas disciplinas lo utilizan con notable frecuencia. A nivel más general, podemos decir que el estrés está en la calle (...) Todo el mundo habla del estrés, de su importancia en muchas facetas de sus vidas, de su relación con numerosos problemas de salud, de su incidencia en el área laboral .

Selye en 1936 define al organismo como un sistema dinámico que busca mantener el equilibrio de su estado interno llamado homeostasis, frecuentemente amenazado por la exposición a eventos nocivos o estresores; surge así el estrés inicialmente llamado “ reacción general de alarma o síndrome de adaptación general” (Sergio, 2012)

La palabra estrés en castellano, stress en inglés proveniente del verbo latino stringere que significa “provocar tensión o deformación en un cuerpo”, fue definida en 1935 por Hans Selye como la “respuesta del organismo ante situaciones de peligro”. Existe una doble valoración poco o nada conocida en el medio laboral, utilizando dos términos “eustres” conocido como estrés bueno y a la vez necesario ya que hace referencia a situaciones y experiencias con resultados y consecuencias predominantemente positivos produce estimulación para nuestro progreso; y “distrés” o estrés negativo hace referencia a situaciones incómodas por la incapacidad de reacción ante la demanda exigida, éste trae consigo consecuencias negativas como afecciones psicológicas y de salud.

Datos de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo indican que el estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuentemente denunciado en Europa y el principal vínculo entre el 50% y 60%

de días perdidos. A su vez 8 de cada 10 directivos europeos se muestran preocupados por el estrés en sus lugares de trabajo pero menos del 30% admiten no abordar los riesgos psicosociales.

Las actuales características de los mercados económicos conllevan muchos cambios en las organizaciones. Las normas internacionales de calidad tratan de obtener el máximo rendimiento del trabajador lo que sumado a la idiosincrasia de cada país influyen de manera tal que se transforman en factores estresantes. (Fernandez, 2010)

El estrés laboral en los países en desarrollo se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna, profesionales de Seguridad y Salud de la región aseguran que con un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía están asociados al concepto de confort, disminuyendo así el riesgo de adquirirlo. No existen muchos estudios específicos, no obstante en Argentina un 80% de los trabajadores se considera afectado por el estrés.

En nuestro país la información de estrés laboral es bastante limitada, pero aún así cada vez más organizaciones socialmente responsables, las mismas que tienen un rol ante la sociedad y el entorno en el cual operan, se preocupan por la salud ocupacional de sus trabajadores, en pro de generar condiciones que garanticen tanto el bienestar físico como psicológico de su denominada fuerza laboral.

El personal del área administrativa de la institución a ser objeto de estudio, enfrenta diversas situaciones como: mayor competencia en el trabajo, aumento de la presión de tiempo y trabajo agitado, horarios con interrupciones prolongadas que generan menos tiempo para compartir con su familia y socializar, van provocando diversos resquebrajamiento en su salud psicológica demostrados a través del estrés, y que pueden desembocar en problemas de salud y cambios en su comportamiento. Esto puede afectar el desempeño corporativo de la institución al originar una situación de discomfort en sus trabajadores, la misma que es transmitida a sus clientes (estudiantes).

Entre los aspectos importantes para el nacimiento de la Responsabilidad Social Empresarial está la reacción del mundo empresarial y la sociedad haciendo frente a situaciones como su propio desarrollo, el cuidado del medio ambiente, la economía y los derechos humanos.

La apertura económica y comercial de los mercados ha planteado nuevos retos para las empresas, destacando esencialmente el de su persistencia frente a la competitividad lo que ha implicado establecerse más allá de su estricta lógica de generación de riqueza y empleo, a efecto de reorientar su rol en agentes de cambio y desarrollo para las comunidades en las cuales se desenvuelven .

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosociales y la aparición de estrés laboral en el personal administrativo de una institución socialmente responsable de derecho privado dedicada a la educación superior en Quito en el período julio – diciembre 2014?

1.3 Sistematización del problema

- 1 ¿Cuál es la edad, estado civil, nivel de instrucción, antigüedad, y sexo del personal objeto de estudio?
- 2 ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que generan estrés laboral en el personal administrativo ?
- 3 ¿Qué consecuencias genera el estrés laboral en el personal expuesto?
- 4 ¿Qué aspectos debe cuidar la empresa en relación a los factores psicosociales para prevenir la aparición de estrés en sus trabajadores?
- 5 ¿Qué elementos funcionales, estructurales y organizacionales debe contener el programa de medidas preventivas para ayudar a la empresa socialmente responsable en la reducción del estrés laboral?

1.4 Objetivo general

Analizar la relación entre los factores de riesgo psicosociales y la aparición de estrés laboral en el personal administrativo de una empresa socialmente

responsable de derecho privado dedicada a prestar servicio de educación superior en la ciudad de Quito.

1.5 Objetivos específicos

1. Identificar la edad, estado civil, antigüedad y el sexo del personal objeto de estudio
2. Determinar los factores de riesgo psicosocial que generan estrés laboral en el personal administrativo.
3. Definir las consecuencias que genera el estrés laboral en el personal expuesto.
4. Establecer los aspectos que debe cuidar la empresa en relación a los factores psicosociales para prevenir la aparición de estrés en sus trabajadores.
5. Establecer los elementos funcionales, estructurales y organizacionales que debe contener el programa de medidas preventivas de la empresa socialmente responsable para prevenir la aparición de estrés en sus trabajadores

1.6 Justificación

La realización del presente trabajo se justifica en la línea de investigación “Herramientas para la evaluación y gestión de los factores psicosociales en la empresa” de la Maestría Seguridad y Prevención de los Riesgos del Trabajo de la Universidad Tecnológica Equinoccial.

Partiendo de la necesidad básica del ser humano de tener con salud para poder realizar sus actividades diarias con normalidad , y la poca información brindada por parte de la mayoría de empresas para mantener a sus trabajadores en un estado libre de afecciones físicas, mentales y sociales en óptimo estado de salud y así reducir el absentismo laboral, se pretende realizar esta investigación con el objetivo de ayudar a identificar los factores de riesgo que generan el ahora tan común estrés laboral, y al que está expuesto el personal administrativo de la institución y establecer una propuesta para su reducción.

La labor del personal administrativo en la institución educativa es de suma importancia, para el desarrollo de las metas empresariales ya que al mantener contacto directo con el cliente interno (estudiante), contribuye e influencia en su bienestar lo que redundará en el desarrollo de la organización en general.

Con el presente trabajo de investigación se pretende contrarrestar las afecciones psicosociales en el personal combatiendo el estrés laboral, actuando con responsabilidad social con la aplicación de la propuesta de medidas preventivas que minimicen el estrés existente.

1.7 Alcance

La investigación se circunscribe a una institución de educación superior en la ciudad de Quito, donde el personal objeto de estudio es el administrativo

El universo del estudio son los trabajadores cuya muestra representativa fueron 30 a quienes se les aplicó la Batería de instrumentos para la evaluación de Factores

de Riesgo Psicosocial con la que se diagnosticó si estos factores influyen en el apareamiento del estrés laboral.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco histórico y referencial

Según encuestas realizadas por EU OSHA (2010), el estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo, se ha revelado que más de la mitad de los empleados asume como común el estrés en su lugar de trabajo, con causas como inseguridad laboral, largas jornadas laborales, acoso e intimidación en el trabajo.

Es en los empresarios en quienes recaen las medidas jurídicas al no garantizar una correcta evaluación de riesgos y acciones para minorarlos, no obstante se requiere de la colaboración de los trabajadores en la propuesta de medidas apropiadas.

A su vez en encuestas realizadas a directivos de empresas se evidencia claramente que de 10 directivos 8 se muestran seriamente preocupados por el estrés con el que desarrollan las actividades diarias los trabajadores. (OSHA)

Debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo, las personas en los países en desarrollo tienen que lidiar con el aumento del estrés laboral.

En América Latina no existen suficientes estudios que profundicen sobre el tema del estrés laboral y que establezcan tanto las diferencias culturales como conductuales que varían de un país a otro, junto a las dificultades existentes para

controlar otros riesgos laborales mejor conocidos. Existe poca conciencia sobre el estrés laboral y pocos recursos para combatirlo (Jettinghof,2008).

A diferencia de los países industrializados donde empresarios y trabajadores están más familiarizados con las buenas prácticas para evitar el estrés laboral.

“En los países en desarrollo la mayor parte de la fuerza de trabajo está autoempleada, ocupada en pequeñas compañías o industrias familiares. Pertenecen al “sector informal” de la economía. Estas compañías o individuos carecen a menudo de los recursos e infraestructura para proteger a sus trabajadores y a sí mismos del estrés laboral y es difícil acercarse a los grupos de trabajadores de dichas empresas para ofrecerles información y asistencia..... el estrés laboral en los países en desarrollo suele empeorar por un amplio espectro de factores que van más allá del aspecto laboral, que van desde la inequidad de género, pocas formas o medios de participación, y un pobre manejo de la contaminación industrial, hasta el analfabetismo, parasitosis y enfermedades infecciosas, higiene y sanidad deficientes, desnutrición, condiciones de vida deficientes, sistemas de transporte inadecuados y pobreza en general.”

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Factores psicosociales

El INSHT (citado por Mansilla,2001, p9) dice:

“Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos

psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.”

“Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos.” (Moreno y Báez citado por OIT, 1986)

En 1984 el comité mixto de la OIT/ OMS definió a los factores psicosociales como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo”

El gobierno de Aragón (citado por la OIT 1986) define los riesgos psicosociales como:

“... las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias” (p.23).

La NTP 926 nos habla también sobre otro concepto establecido por Cox y Griffiths en el que se definen a los factores psicosociales como “aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales u organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico”.

Existen 9 factores psicosociales, éstos son:

1. Tiempo de trabajo.

2. Autonomía
3. Carga de trabajo
4. Demandas psicológicas
5. Variedad/contenido
6. Participación/Supervisión.
7. Interés por el trabajador/Compensación.
8. Desempeño del rol
9. Relaciones y apoyo social

Con método F-PSICO del INSHT se pueden identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial y efectuar las propuestas de mejora conforme al esquema planteado por este método.

Según Europa Press (citado por la Agencia Europea, 2010) "... entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años... estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. Hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el envejecimiento de la población activa y el trato con personas, especialmente en el sector de servicios."

Mansilla hace referencia también al síndrome postvacacional definiéndolo como "un proceso de adaptación necesario cuando se entra de nuevo en

contacto con el horario laboral.. este síndrome se puede valorar como un estado emocional negativo, con sintomatología depresiva y ansiosa, que suele durar entre dos días y dos semanas”.

2.1.2 El estrés

Lazarus, Cox , Sells y Ferguson (citados por la Comisión Ejecutiva confederal de UGT , 2006, p. 13) dicen: “ La experiencia del estrés se define, primero por la toma de conciencia de la persona, respecto a la dificultad que tiene para hacer frente a las exigencias y amenazas de su propio bienestar. En segundo lugar, por el hecho de que el afrontamiento es importante para ellos y la dificultad que conlleva dicho afrontamiento les preocupa o les deprime”.

La palabra estrés en castellano, stress en inglés deriva del griego *estringere* que significa provocar tensión. El origen de los estudios utilizando el término estrés remontan al siglo XVII cuando Robert Hooke (1635- 1703) conocido físico inglés utiliza el término de manera técnica, relacionándolo con la ingeniería.

Al desarrollar su “ley de la elasticidad” se explica el concepto de carga al mencionar que “cuando una presión es aplicada sobre una estructura, ésta produce un efecto de estiramiento, provocando un cambio de la forma, el que sería el resultado de la interacción entre la presión y el estrés” (L.Cooper, 1983). Entendiendo al estrés como una situación en la que determinada exigencia externa actúa sobre un cuerpo y éste análogamente a una máquina se expone a un desgaste. Ante la demanda el cuerpo necesitaría de energía proveniente del sistema nervioso para lograr sobrellevar los desgastes, relacionado así con el desgaste de la energía nerviosa.

George Beard (1839 -1883) médico americano describe un cuadro que se iba dando con mayor frecuencia entre sus pacientes como el resultado de la sobrecarga de las demandas propias de la época y lo llamó “neurastenia” fundamentando que las diversas condiciones sociales y exigencias de la vida urbana moderna pueden desarrollar un notable desequilibrio en la persona que podría terminar en una enfermedad mental , pero generándose también ideas para su correcto tratamiento como el educar a las personas en un sano y adecuado afrontamiento de las exigencias del medio. (Hofstra, 2001)

A su vez, en Inglaterra Cheyne identificó una enfermedad con similares características denominada “english malady” detectada normalmente en personas de clase alta por el exceso de comodidad y pereza y una dificultad para afrontar momentos de aflicción que en esa época atravesaba la sociedad moderna.

Clifford Allbut (1836 – 1925) médico británico intentaba demostrar que el sistema nervioso no se debilitaba ni agotaba por el esfuerzo ya que por naturaleza es activo y estaba totalmente en contra de teorías anteriores.

En éstas teorías planteadas se puede observar que tenían similitud en las variables sociales que se tomaron en cuenta las mismas que identificaban situaciones universalmente estresantes.

Walter Cannon (1871 – 1945) fisiólogo americano, fue el primer investigador moderno que estudió el estrés y concluyó que a pesar que un organismo puede resistir un bajo nivel de estresores, cuando estos se prolongan o son de carácter intenso pueden llegar a provocar una ruptura en los sistemas bilógicos. Esto

partiendo de que la vida humana requiere mantenerse en un estado de equilibrio interno denominado “homeostásis” y al darse cambios intensos el organismo pasas por una fase de reacomodación principalmente de los sistemas endócrino y vegetativo.

En 1936 Hans Selye (1907 – 1982) médico y fisiólogo austrohúngaro, descubrió en sus pacientes ciertas constantes biológicas con lo que desarrolló una nueva definición de estrés partiendo de la respuesta que dan las personas ante situaciones estresantes.(p20)

Por su desarrollo sistemático Selye es considerado como el “padre del concepto moderno del estrés” ya que marcó un hito insoslayable en el desarrollo de la noción.

Selye sostenía que los agentes desencadenantes de estrés siempre atentan contra la homeostasis del organismo y el estrés sería la respuesta no específica del organismo ante situaciones demandantes.

Creó la teoría sobre la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades.

En 1974 sostuvo una distinción entre el estrés bueno y el estrés malo “eustres” conocido como estrés bueno y a la vez necesario ya que hace referencia a situaciones y experiencias con resultados y consecuencias predominantemente positivos produce estimulación para nuestro progreso y “distrés” o estrés negativo hace referencia a situaciones incómodas por la incapacidad de reacción ante la demanda exigida, éste trae consigo consecuencias negativas como afecciones

psicológicas y de salud. Y denominó al estrés como la “respuesta del organismo ante situaciones de peligro.

En la Figura 1 se puede observar una comparación entre los dos tipos de estrés.

EUSTRES	DISTRES
<p>El eustres inspira:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena Salud. • Ejercicio Regular • Buenas Relaciones • Alta auto estima. • Dinámica intelectualidad • Estabilidad emocional • Habilidad para dar amor • Habilidad para recibir amor • Disfrute de la vida <p>Y resulta en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Felicidad • Vida prolongada • Bienestar 	<p>El distres inspira:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pobre salud • Estilos de Vida Sedentario • Pobres relaciones • Baja autoestima • Estancamiento • Inestabilidad emocional • Inhabilidad para amar • Rechazo • Percepción pesimista d ela vida <p>Y resulta en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descontento • Tristesa • Enfermedad • Muerte Prematura

Figura 1. Comparativo entre Eustres y Distres

Fuente: *Personal Health: A Multicultural Approach*. (p. 43)

Elaborado por: Cristina Aulestia

2.1.3 Estrés laboral

La realidad laboral varía mucho de una profesión a otra y las condiciones de trabajo de las diversas organizaciones también, no obstante en la actualidad, ésta actividad humana, individual y colectiva que requiere contribuciones como las habilidades, capacidades, destrezas y tiempo que brindan las personas a cambio de beneficio económico, psicológico y cultural se ve afectada con mayor frecuencia por las diversas exigencias del mundo laboral que superan las capacidades de las personas para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, situación conocida como estrés.

Todos los fenómenos que ocurren en el organismo del trabajador con la participación de estresores diversos derivados del rol desempeñado o con motivo de éste llevan al estrés laboral.

Comisión Ejecutiva confederal de UGT considera: “El estrés es un proceso biológico por eso no puede ser evitado en entornos competitivos, como las empresas. Pero si se pueden y deben prevenir sus efectos negativos en la salud y en el funcionamiento de la empresa. La evaluación del estrés debe ser integrada en una eficaz política de prevención de riesgos profesionales” (p. 46).

Definen al estrés laboral como: “La respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento del trabajador, para intentar adaptarse a los estímulos que le rodean.” (Comín, De La fuente, Gracia A, pg 4) Considerando que en la relación:

trabajo o máquina – persona debe existir siempre un equilibrio entre la demanda y la respuesta. (Enrique Comil)

También el estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para la salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo.

La Organización Mundial de la Salud (citada por Houtman Irene, 2008, p1) dice:

“El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente abrumantes o exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo. Cuando las personas experimentan estrés laboral, a menudo se sienten tensas y angustiadas y sienten que no pueden hacer frente a las situaciones. Debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo, las personas en los países en desarrollo tienen que lidiar con el aumento en el estrés laboral.

En los países industrializados las personas están más familiarizadas con lo que es el estrés laboral y como manejarlo”

“En los países en desarrollo la mayor parte de la fuerza de trabajo está auto empleada, ocupada en pequeñas compañías o industrias familiares. Pertenecen al “sector informal” de la economía. Estas compañías o individuos carecen a menudo de los recursos e infraestructura “

2.1.4 Componentes del estrés

Melgosa (Citado por Machado, 2011) describe dos componentes básicos de estrés:

- Agentes estresantes o estresores
- La respuesta al estrés

Existen varios tipos de estresores, es decir cargas, exigencias, sucesos, situaciones de la vida de carácter personal, familiar, laboral o social, personas u objetos que son percibidas como estímulos o situaciones que generan una respuesta o reacción de estrés en la persona. (Ihosvany Machado, 2011)

La respuesta de estrés son las reacciones por parte de los individuos ante los agentes que lo provocan, puede ser de dos tipos:

1. Respuesta en adecuada armonía con la demanda que se presenta.
2. Respuesta negativa o insuficiente en relación con la demanda, lo que genera inadaptación.

Este tipo de reacciones se nota diferencias individuales dependiendo del tipo de personalidad que presenta la persona, lo cual en algunas personas resultan experiencias agotadoras, y en otras personas ligeramente alteradoras.

Pieró en 1993 indica que existen en los individuos diferencias en las características de la personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles como experiencias agotadoras o ligeramente alteradoras, de determinados estresantes del ambiente laboral.

2.1.5 Fases del estrés laboral

La NTP 318 describe tres fases de adaptación frente al estrés laboral:

1.Fase de alarma.- Ante un estímulo estresante, en primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar el organismo para la acción, para la respuesta. Se produce un aumento de la frecuencia cardíaca, aumenta la coagulabilidad de la sangre y su concentración en las zonas en las que puede ser necesaria para la acción (músculos, cerebros, corazón). También aumenta la capacidad respiratoria y se agudizan los sentidos. Cuando el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia.

2. Fase de resistencia.- En la que desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un nivel de resistencia de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza u la gran intensidad y el individuo es capaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

3. Fase de agotamiento.- Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo a una progresiva extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte.

Paralelamente a esta activación fisiológica se da una activación psicológica, también de carácter no específico. Ante un determinado estímulo se produce un incremento de la capacidad de atención y concentración que permite el mantenimiento del enfoque perceptivo de una forma continuada y precisa sobre este estímulo.

2.2 Factores de riesgo – estresores

Se debe tener claro el concepto de factores de riesgo, llamados estresores de origen psicosocial:

“ Todo aspecto de la concepción, organización, y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos,

sociales y psicológicos en los trabajadores” (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, AESST, 2000)

Una de las principales fuentes de riesgo de estrés es el ambiente de trabajo. El estrés vinculado con el trabajo, también llamado laboral u ocupacional, se ha destacado en muchas investigaciones, ya que el trabajo puede ser tanto una fuente de satisfacción de diversas necesidades humanas, como la autorrealización, el sostenimiento de las relaciones interpersonales o la subsistencia, como también una fuente de enfermedad para los trabajadores. (S Murta, 2004)

2.3 Estresores del ambiente físico

Se debe considerar que su inadecuación conlleva consecuencias indeseables sobre la salud de los trabajadores y los hace más vulnerables a estados de estrés.

Dentro de este grupo encontramos:

- Iluminación:
- Ruido
- Vibraciones
- Higiene
- Temperatura
- Toxicidad
- Condiciones climáticas externas

- Poca disponibilidad de espacio físico

2.3.1 Estresores de contenido de la tarea

En este grupo se encuentran:

- La carga mental de trabajo
- El control sobre la tarea
- Variedad de las tareas
- Infrautilización de habilidades
- Falta de participación

2.3.2 Estresores de las demandas del trabajo

- Jornada de trabajo excesiva
- Sobrecarga de trabajo
- Infracarga de trabajo
- Nuevas tecnologías

2.3.3 Estresores de rol

- Conflicto de rol
- Ambigüedad de rol
- Sobrecarga de rol
- Superespecialización

- Incompetencia de rol

2.3.4 ESTRESORES DEL DESARROLLO DE LA CARRERA

- Inseguridad en el trabajo
- Promoción y desarrollo profesional

2.3.5 Relaciones interpersonales

- Densidad social en el lugar de trabajo
- Calidad de las relaciones
- Relación con superiores, compañeros y subordinados
- Relaciones con público, usuarios y clientes

2.3.6 Estresores grupales y organizativos

- Centralización en la toma de decisiones
- Falta de cohesión del grupo
- Presión del grupo a la conformidad
- Clima sociogrupal
- Nivel de conflicto grupal.

2.3.7 Estresores extra organizacionales

- Problemas de equilibrio y compensación
- Estresores intrafamiliares

- Fuentes extra-familiares de estrés familiar
- Conflictos familia- trabajo
- Aspiraciones de carrera
- Aspectos temporales del trabajo
- Cambios de residencia
- Familia como apoyo/ familia como conflicto
- El trabajo de la mujer casada
- Parejas de doble carrera

2.4 Características individuales

“Es necesario conocer las características relevantes del individuo para poder predecir las posibles consecuencias de determinados estresores del ambiente laboral”. (INSHT, 2001)

Las diferencias individuales juegan un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (con sus características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés. (Hoyo, 2004)

Ciertas características personales como la edad, fatiga, estados de salud pueden aumentar la vulnerabilidad de las personas para que cuando tengan que enfrentar una situación muy demandante puedan adquirir estrés dependiendo de su personalidad, es por eso que existe una clara clasificación de la personalidad:

2.4.1 Personalidad tipo A

Dentro de este patrón se encuentran todas las personas con comportamiento auto-estresante, descrita en 1957 por Rosenman et al. Cardiólogos de un hospital en San Francisco, California. “Estas personas tienen 2,5 veces más probabilidades de presentar angina de pecho o infarto de miocardio” (RS Lazarus, 1986)

Según Michelly (2006) La personalidad tipo A se caracteriza por:

Ser “un estilo dominante, competitivo y autoritario, velocidad, impaciencia e irritabilidad. Suelen estar bastante desconectados de su vida interior, con dificultad para conocer y expresar sus emociones; gran implicación en el trabajo, el rendimiento y los resultados finales, más que por el disfrute de la actividad mientras se realiza; asumen el descanso o el ocio como pérdida de tiempo. Con tendencia a la actividad permanente, su vida gira en torno al trabajo, al logro y al éxito, dan la impresión de no tener nunca suficiente. Son personas enérgicas, que hablan con voz alta y con rapidez, se muestran tensas e impacientes y emprenden numerosas tareas, tratando de destacarse y triunfar en todas ellas. Dado que para ellas su valía personal depende de sus logros y cualquier muestra de debilidad puede ser fatal, suelen tener un gran temor al fracaso, pues lo consideran un gran indicativo de su falta de valor personal; el logro y el éxito se les torna vital. Son propensas a la ira y hostilidad, con estallidos de descontrol emocional, consideran que tienen todas las soluciones y que las cosas funcionan mal porque no se les consulta; no tienen en cuenta las opiniones de los demás y tienden a ocultar sus propias deficiencias, culpando o descalificando a otras personas.”

2.4.2 Personalidad tipo B

Las personas que se encuentran dentro del patrón tipo B son aquellas que casi nunca están con prisa, no son impacientes ni se tensionan al momento de realizar una tarea, no les interesa correr de un lado a otro por cumplir múltiples tareas. No tienen la necesidad de sentirse superiores que los demás. Tal vez son más lentos que los del patrón tipo A pero son los que consiguen puestos altos y reconocimientos de trabajo ya que su calidad es óptima y suelen ser muy creativos.

Evidenciando así una lejanía de contraer estrés y problemas derivados como los cardiovasculares.

2.4.3 Personalidad tipo C

En 1980 Morris y Greer fueron los que utilizaron el término de Tipo C al hacer mención a un patrón de conducta proclive a desarrollar cáncer, determinando éste como un estilo de comportamiento caracterizado por la omisión de emociones ante situaciones estresantes. (M Anarte)

Dentro de patrón C están personas que se caracterizan por ser “ sumamente cooperativos, pasivos, evitadores de conflictos, supresores de emociones como ira o ansiedad, que usan la represión como mecanismo de afrontamiento, rígidos y con mayor predisposición a experimentar desesperanza y depresión” (Eynseck, 1994)

2.5 Tipos de estrés laboral

En 1996 Slipack plantea dos tipos de estrés laboral:

- Estrés episódico: Es el que ocurre en un determinado momento y luego de ser resuelto o superado desaparecen los síntomas que lo provocaron.
- El estrés crónico: Se presenta frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un estresor de manera continua, por este motivo la condición se presenta frecuentemente y mientras la persona no enfrente esa exigencia de recursos este no desaparecerá, el estrés crónico se da cuando el individuo se somete a una o varias de las siguientes situaciones:
 - Ambiente laboral inadecuado
 - Sobrecarga de trabajo
 - Alteración de ritmos biológicos
 - Responsabilidades y decisiones muy importantes
 - Estimulación lenta y monótona
 - Condiciones laborales inadecuadas (Slipak, 1996)

2.6 Manifestación del estrés laboral

Las principales manifestaciones de estrés pueden ser clasificadas en tres niveles de importancia:

- **Leve.-** Presentando irritabilidad, ansiedad, insomnio, posibles problemas de concentración.

- **Moderado.**- Presentando aumento de las horas de absentismo, sentir fatiga sin razón, indiferencia e indecisión, aumento del consumo del tabaco y alcohol.
- **Severo.**- Presentando depresión, problemas de salud, aislamiento social y presencia de pensamientos autodestructivos.

2.7 Consecuencias del estrés laboral

“La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo malo o negativo, sólo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. (Doval, 2004)

Es estrés laboral cuando no es bien asimilado por el individuo trae consigo una serie de consecuencias negativas tanto para la organización como para el individuo en las áreas física y cognitiva y motora.

2.7.1 Efectos fisiológicos

- Aumento de la tasa cardíaca
- Tensión muscular
- Dificultad para respirar

2.7.2 Efectos cognitivos

- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones

- Sensación de confusión

2.7.3 Efectos motores

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo

2.7.4 Consecuencias para la empresa

Actualmente, las organizaciones internacionales de prestigio que se muestran preocupadas por este problema han emprendido campañas para enfrentarlo y disminuirlo, la OIT afirma: “ Las empresas que ayudan a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.”

Los efectos mencionados anteriormente traen consigo también deterioro laboral influyendo de manera negativa . Puede generar:

- Absentismo
- Rotación de la mano de obra
- Gastos financieros
- Problemas de planificación y logística del personal
- Disminución de la producción
- Falta de cooperación entre compañeros

- Aumento de peticiones de puesto de trabajo
- Necesidad de una mayor supervisión del personal
- Aumento de quejas en los clientes
- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Falta de orden y limpieza
- Aumento de incidentes y accidentes
- Aumento de quejas al servicio médico
- Aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

La manera con la que se controla el estrés influye mucho sobre las ideas, creatividad, productividad y rendimiento de la empresa. Al ser elevado el estrés la empresa operará con niveles negativos como errores de juicio, baja productividad, escasa comunicación falta de espíritu y un alto grado de cambio de empleo.

2.8 Responsabilidad social empresarial

Hace pocos años dentro del mundo empresarial nació el interés que ha ido aumentando día a día en la Responsabilidad Social Empresarial, la misma que se encuentra ligada a la ética que estudia la conducta de las personas y su fin es la toma de decisiones prudentes y justas y el desarrollo sustentable definido en 1983 por La Comisión Mundial para el Medio Ambiente y Desarrollo como : “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer las capacidades que tienen las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.”

Diversos conceptos de Responsabilidad Social Empresarial han venido planteándose a lo largo de la historia, veamos algunos criterios:

En 1953 Howard en su libro Social “*Responsibilities of the Businessman*” plantea la interrogante sobre cuáles deberían ser las responsabilidades que los empresarios deben o no asumir con la sociedad, ya que el accionar de las grandes empresas genera siempre impactos en la sociedad por lo que es importante la vinculación de políticas y toma de decisiones en base a objetivos y valores de la sociedad.

En 1960 Davis propuso que la responsabilidad de las empresas se da en función del poder que éstas tienen sobre la sociedad y que las que mayor impacto por la derrama económica y cercanía con grupos de poder tendrán mayor responsabilidad social. (Davis, 1960)

En 1970 Milton Friedman , Premio Nobel de Economía, brinda una visión diferente al aseverar que la responsabilidad de las cabezas de las empresas no puede ser otra que aumentar los beneficios de los accionistas y señala como irresponsable la donación o gasto de dinero en actividades que no están ligadas estrechamente con el manejo del negocio.

En 1971, Johnson define cuatro visiones del concepto:

1. Entorno de desarrollo, señalando la importancia para las empresas de conocerlo.
2. Programas sociales, destacando la importancia de realizarlos con la intención de generar ganancias.
3. Gestionar mayores ganancias, tanto en lo económico como en lo social

4. Relacionada con el conocimiento de los grupos de interés y generación de riqueza.

Entre 1975 y 1990 el enfoque fue el cómo llevar a cabo la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), darle visibilidad y hacer más operativos los modelos hasta la fecha propuestos, basándose en las áreas de los reportes anuales de 500 empresas estas fueron:

- Ambiental
- Igualdad de oportunidades
- Personal
- Integración de la comunidad
- Productos
- Otros

En la década de los 90 se vinculó la RSE, con las diversas teorías administrativas, así Donna Wood propuso tres principios:

- Legitimidad
- Responsabilidad pública
- Gestión discrecional

Con estos principios se habrá de evaluar el impacto social de la empresa en tres líneas: ambiental, grupos de interés y problemáticas generadas en la gestión administrativa.

La Responsabilidad Social Empresarial es “el compromiso continuo de la empresa de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de sus empleados y de sus familias, así como de la comunidad local y de la sociedad en general.” (www)

2.8.1 Grupos de interés

Denominados también “*Stakeholders*”, actores, clave, implicados, son todos los individuos impactados por las acciones de la empresa o que impactan a la empresa como resultado de sus decisiones y son tres:

1. Grupos de interés interno: Accionistas, Trabajadores, Socios / aliados.
2. Grupos de interés externos (del entorno): Clientes / consumidores, proveedores, distribuidores, contratistas, acreedores, competidores, sindicato.
3. Grupos de interés externos (contexto): Comunidades, gobiernos locales, otras empresas, federaciones empresariales y sindicales, medios de comunicación, ONG, fuerzas vivas.

2.8.2 Tipos de responsabilidades sociales

La NTP 644 nos describe tres tipos de responsabilidades sociales:

1. Responsabilidades primarias de la empresa con los trabajadores y comunidad, considerando el fin que persigue la empresa con su actividad específica a través de los siguientes medios:
 - Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas :Se excluyen productos perjudiciales para el desarrollo humano y la salud pública como drogas tráfico indiscriminado de armamento y productos nocivos e inmorales. Han de suministrarse en condiciones aceptables de calidad, servicio, plazo y precio. Aunque los productos sean socialmente aceptables si están hechos en condiciones ilegales o cometiendo abusos de cualquier tipo se estaría asumiendo una grave irresponsabilidad.
 - Crear riqueza de la manera más eficaz posible:_ En empresas sin afán de lucro o de interés social, se trata de lograr la mayor eficacia y eficiencia posible en la actividad empresarial, la rentabilidad es una condición necesaria para la existencia y un medio para alcanzar fines más importantes
 - Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la Seguridad y Salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores: Las buenas condiciones de trabajo son esenciales para lograr la calidad de productos y procesos y la competitividad; es indispensable el no tratar al trabajador como un instrumento productivo o receptor pasivo de instrucciones. Se debe pagar salarios y respetar horarios laborales que permitan vivir con dignidad, evitando discriminaciones.

- Procurar la autocontinuidad de la empresa y si es posible lograr un crecimiento razonable: Continuar con la generación de riqueza manteniendo y creando nuevos puestos de trabajo pero sin perder su ventaja competitiva.
- Respetar el medio ambiente. Evitar en lo posible cualquier tipo de contaminación. Minimizar la generación de residuos. Racionalizar el uso de los recursos naturales y energéticos: La falta de tal respeto contraviene también al principio institucional de servicio al bien común en relación con las generaciones actuales y futuras
- Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
- Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada: Es saber como ser equitativo en la asignación del valor económico añadido a quienes contribuyen a crearlo en su actividad.

2. Responsabilidades secundarias con los trabajadores.- Tomadas en cuenta siempre que sean de posible aplicación:

- Ofrecer calidad de vida en el trabajo en equilibrio con la vida extralaboral: Condiciones materiales de trabajo que cuiden aspectos de confort en la realización de las tareas más allá de lo reglamentado como : la atención especial a la maternidad, servicio de guardería, limitación de horas extraordinarias, compensaciones horarias en trabajos fuera del horario laboral, facilidad en cambios de turnos, etc.
- Favorecer la iniciativa, autonomía y creatividad en el trabajo: Promover el trabajo en equipo o lo que conlleva las nuevas formas de organización del trabajo basadas en modelos participativos, atender en lo posible las sugerencias de mejoras de los trabajadores.

- Proporcionar un empleo lo más estable posible
- Facilitar la reinserción laboral a una persona accidentada
- Favorecer una formación permanente que asegure su cualificación, crecimiento intelectual y sobre todo su “empleabilidad” en un futuro, ante los posibles avatares por los que pueda pasar la empresa o circunstancias personales.
- Facilitar asistencia sanitaria cuando se precise más allá de la legalmente exigible.
- Atender posibles necesidades acuciantes ante posibles problemas puntuales humanos o familiares: Como posibles anticipos salariales ante necesidades difíciles de prever , flexibilidad horaria para atender a familiar directo con enfermedad grave.
- Beneficiarse de los productos de la empresa a precio más económico que el de venta.
- Aportar información transparente sobre la situación de la empresa y sus perspectivas de futuro
- Celebrar colectivamente éxitos alcanzados o reconocimientos recibidos

2.1 Responsabilidades secundarias con la comunidad .- Teniendo en cuenta las siguientes responsabilidades:

- Facilitar el empleo y la actividad económica en la actividad local o comarcal.
- Contribuir a mejorar el medio ambiente del entorno . Esforzarse por emplear productos reciclados.
- Publicitar la promoción de productos, servicios y valores que contribuyan al logro de un entorno social más humano.

- Facilitar la integración en el trabajo de minusválidos, emigrantes y grupos sociales con dificultades de inserción laboral.
- Facilitar ayuda a los proveedores para una mejor calidad de su servicio y una mejor profesionalización
- Facilitar asesoramiento y ayuda a la comunidad en materias que ésta precisa y la empresa dispone de conocimientos y medios
- Colaborar a la información en prácticas de estudiantes de formación profesional .

3. Responsabilidades terciarias con los trabajadores:

Este grupo está al margen de la actividad laboral de los trabajadores, la selección está condicionada a los intereses de los trabajadores, a las posibilidades de asignar recursos y a las circunstancias propias de cada empresa en su medio.

- Facilitar el trabajo a tiempo parcial para aquellas personas que por necesidad o dificultades lo precisen siempre que ello no represente una dificultad al proceso productivo.
- Flexibilidad de horario laboral y en el disfrute de vacaciones anuales. No trabajar a partir de los viernes por la tarde (siempre que ello sea posible)
- Facilitar asesoramiento jurídico
- Préstamos monetarios limitados a interés inferior al del mercado.
- Anticipos salariales sin interés.
- Ayudas e incentivos a la formación.
- Ayudas a planes personales de pensiones.

- Favorecer descuentos especiales en servicios y comercios de la comunidad.
- Ayudas por hijo en edad escolar
- Ayudas por comida fuera del hogar
- Facilitar el desplazamiento al trabajo o ayudas al respecto
- Ayudas para vivienda, en especial cuando se requiera un cambio de municipio de residencia.
- Promover e incluso facilitar medios para el cuidado de la salud personal, independientemente del trabajo.
- Facilitar información y medios para disfrute de actividades culturales en el medio.
- Promover y facilitar su participación en programas de ayuda a la comunidad.
- Organizar actividades recreativas y de ocio en la empresa. Dispones de instalaciones idóneas.
- Organizar celebraciones colectivas por motivos diversos ajenos a la propia actividad laboral a fin de contribuir a mejorar el clima e la empresa.

3 Responsabilidades terciarias con la comunidad:

- Contribuir subsidiariamente a la mejora del entorno sociocultural
- Colaborar de diferentes formas con los centros de formación profesional y empresarial de su medio.
- Contribuir en difundir los valores de una “nueva cultura de empresa”
- Gestionar asuntos sociales de la comunidad u otros en los que la empresa es competente a interés municipal.
- Participar en proyectos de desarrollo local y regional

- Ayudar benéficamente a colectivos necesitados.

2.9 Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

La Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial tiene como autor institucional el Ministerio de la Protección Social de Bogotá y nace a partir de la primera encuesta nacional sobre las condiciones de salud y trabajo aplicada a diversos sectores de la economía colombiana en el año 2007, donde se evidenció en más del 50% de los encuestados una altísima prevalencia a la exposición a factores de riesgo psicosocial, se reveló también que agentes ergonómicos y psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de accidentes y entre el 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés.

Ante esta realidad se vio la necesidad de contar con instrumentos que puedan ayudar a la sociedad colombiana a realizar procesos cualificados de identificación, evaluación, e intervención de los factores de riesgo psicosocial.

Se expidió mediante el Ministerio de Protección Social la resolución 2646 de 2008 en la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención e intervención incluyendo un permanente monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la correcta determinación de patologías causadas por el estrés laboral.

Es así que la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social a través de la Pontificia Universidad Javeriana contrató un estudio investigativo con el cual se pudo diseñar una batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial validada en una muestra de 1717 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales; gracias a esta aplicación se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos y confiables que permiten cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita crear programas, planes y acciones enfocadas a la prevención y control.

Esta batería tiene como objetivo identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral en población laboralmente activa, su alcance es : Identificar datos socio- demográficos y ocupacionales de los trabajadores y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral y poder determinar su nivel de riesgo, cuenta con:

- Manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Manual de usuario.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. Manual de usuario.
- Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo. Manual de usuario.
- Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Manual de usuario.

- Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Manual de usuario.
- Cuestionario para la evaluación del estrés. Manual de usuario. (htt)

2.10 Marco legal

Es importante tener en consideración las leyes, reglamentos y normas que respaldan en nuestro país la salud de los trabajadores, éstas son:

1. Constitución de la República del Ecuador.
2. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decisión 584.
3. Código del Trabajo C artículo 410,
4. Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medioambiente del Trabajo

A continuación una descripción de estos cuerpos legales:

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33 .- El trabajo es un derecho civil y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia,

subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5 Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

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

Art. 1 .- A los fines de esta Decisión, las expresiones que se indican a continuación tendrán los significados que para cada una de ellas se señalan:

c) Salud: es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo.

d) Medidas de prevención: Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generen daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores.

e) Riesgo laboral: Probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo que cause enfermedad o lesión.

h) Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

Art. 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 medidas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

Art. 18.- Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen salud, seguridad y bienestar.

Código del Trabajo

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Método

El presente trabajo corresponde a un estudio de prevalencia no experimental bajo el paradigma positivista, fue un estudio transversal de tipo cuantitativo, se manejaron resultados de procesos de información recabada de encuestas dirigidas a la población objeto de estudio, tuvo un complemento cualitativo a través de la realización de entrevistas específicas.

La modalidad de investigación aplicada fue descriptiva ya que se ha relacionado la variable independiente “El estrés laboral” con características del personal administrativo objeto de estudio.

El universo de estudio fue el personal administrativo de una institución del centro de educación superior en la ciudad de Quito, que por el tamaño del mismo se ha trabajado con toda la población, ésta corresponde a 30 trabajadores

El diseño de la investigación ha sido exploratorio al recabar información personal de cada trabajador, teniendo así definidas las características del personal objeto de estudio.

3.2 Herramientas e instrumentos

3.2.1 Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Se realizó encuestas de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intra laboral, extra laboral y estrés) correspondientes al Ministerio de la Protección Social de Bogotá.

3.2.1 SPSS STATISTIC 17

Para realizar el análisis de los resultados se ingresaron las encuestas a excel y los dominios de las mismas se registraron en el programa de estadística SPSS STATICS 17 bajo licencia de la Universidad Tecnológica Equinoccial para ser procesados

3.2.3 Alfa de Cronbach

Este es un método de consistencia interna que se basa en el Alfa de Cronbach, que permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems los que midan la misma dimensión teórica.

George y Mallery (2003, p231) sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes que se muestran a continuación:

Coeficiente mayor a 9, confiabilidad excelente.

Coeficiente mayor a 8, confiabilidad bueno.

Coeficiente mayor a 7, confiabilidad aceptable.

Coeficiente mayor a 6, confiabilidad cuestionable.

Coeficiente mayor a 5, coeficiente pobre.

Coeficiente menor a 4, confiabilidad inaceptable.

En el presente estudio se obtuvo el siguiente resultado:

TABLA 1. ALFA DE CRONBACH

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.817	.792	17

Fuente: SPSS
Elaborado por: La Autora

Por lo tanto se determina la validez de los datos ingresados al sistema.

3.3 Población y Muestra

La Institución objeto de estudio, cuenta con distintos departamentos, el estudio se realizó específicamente en el personal administrativo de un bloque el cual cuenta con 30 empleados quienes realizan actividades de atención al público por lo que se encuentran más expuestos a generar estrés.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Identificación de la edad, estado civil, antigüedad y el sexo del personal objeto de estudio.

Tabla 2 Edad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	de 18 a 28 años	5	16.1	16.7	16.7
	de 29 a 38 años	18	58.1	60.0	76.7
	de 39 a 48 años	6	19.4	20.0	96.7
	de 49 a 58 años	1	3.2	3.3	100.0
	Total	30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

Fuente: SPSS

Elaborado por: La autora

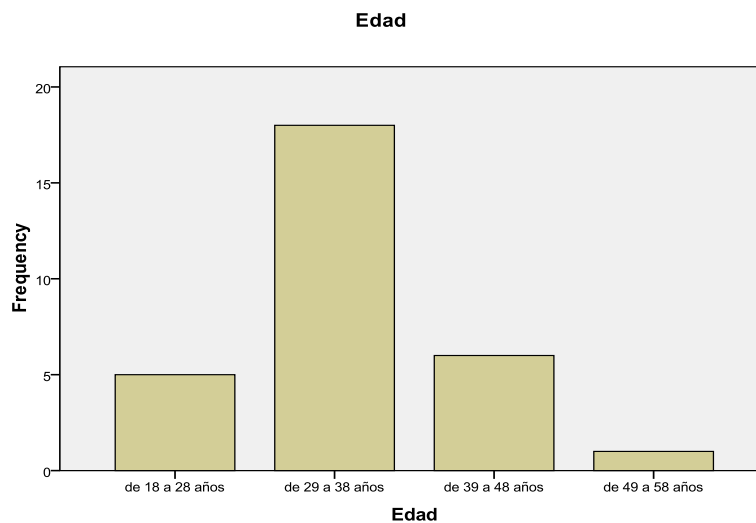


Gráfico 1 Frecuencia de los rangos de la edad

Fuente: SPSS

Elaborado por: La autora

Análisis: De los 30 encuestados 5 o el 16,6% se encuentran en el rango de 18 a 28 años, 18 o el 60% en el rango de 29 a 38 años, 6 o el 20% en el rango de 39 a 48 años y 1 o el 3,3% en el rango de 49 a 58 años, conformando así el total de la población.

Tabla 3 Estado civil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	soltero	15	48.4	50.0	50.0
	casado	11	35.5	36.7	86.7
	divorciado	4	12.9	13.3	100.0
	Total	30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

Fuente: SPSS

Elaborado por: La autora

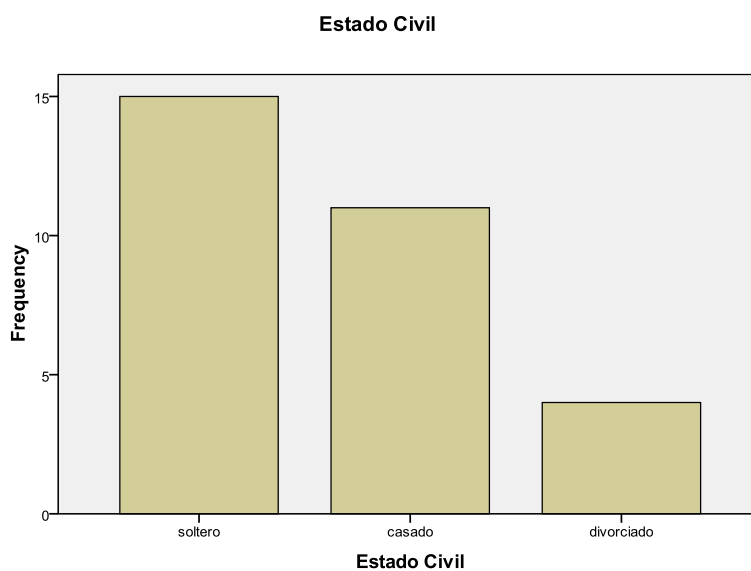


Gráfico 2 Frecuencia relacionada con el estado civil

Fuente: SPSS

Elaborado por: La autora

Análisis: De los 30 encuestados se observa que 15 o el 50% son solteros, 11 o el 36,6% casados, y 4 o el 13,3% divorciados.

Tabla 4 Antigüedad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	de 1 a 5 años	14	45.2	46.7	46.7
	de 6 a 10 años	9	29.0	30.0	76.7
	de 11 a 15 años	6	19.4	20.0	96.7
	16 o mas años	1	3.2	3.3	100.0
	Total	30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

Fuente: SPSS

Elaborado por: La autora

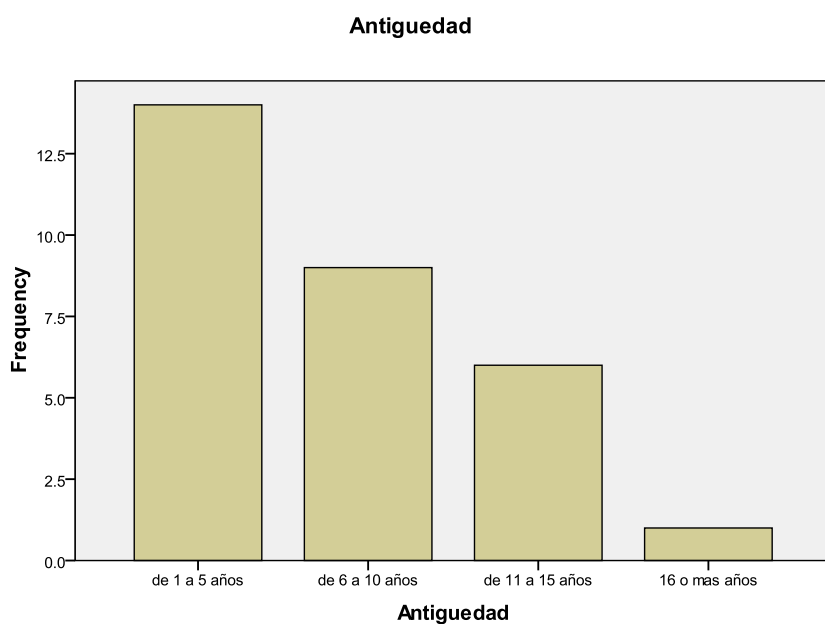


Gráfico 3 Frecuencia de los rangos de la edad

Fuente: SPSS

Elaborado por: La autora

Análisis: De los 30 encuestados 14 o el 46,7% tienen una antigüedad de 1 a 5 años, 9 o el 30% una antigüedad de 6 a 10 años, 6 o el 20% una antigüedad de 11 a 15 años y 1^o el 3,3% tiene una antigüedad de 16 o más años.

Tabla 5 Sexo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	masculino	9	29.0	30.0	30.0
	femenino	21	67.7	70.0	100.0
	Total	30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

Fuente: SPSS

Elaborado por: La autora

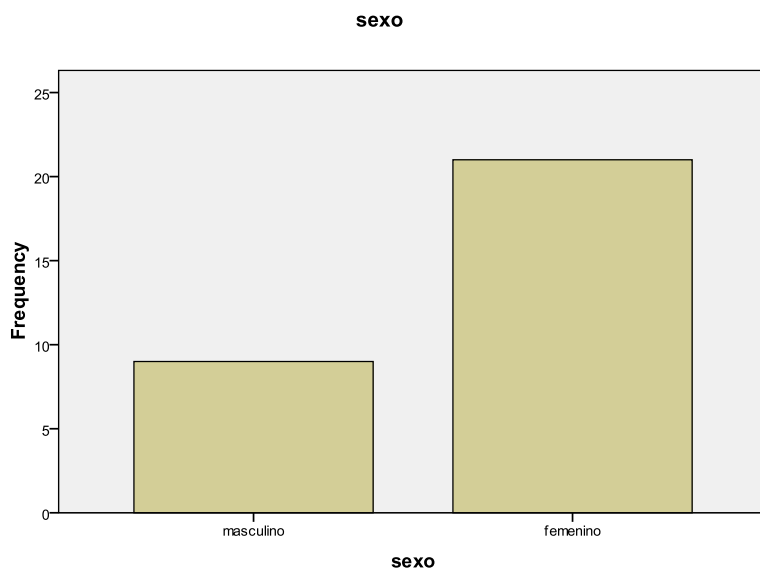


Gráfico 4 Sexo

Fuente: SPSS

Elaborado por: La autora

Análisis: De los 30 encuestados 9 o el 30% son de género masculino y 21 o el 70% son de género femenino.

4.2 Determinación de los factores de riesgo psicosocial que generan estrés laboral en el personal administrativo.

Tabla 6 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo * dominio estrés crosstabulation

		Dominio estrés				Total
		Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy Alto	
Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Sin Riesgo	0	0	0	3	3
	Riesgo Bajo	1	0	2	0	3
	Riesgo Medio	1	3	0	4	8
	Riesgo Alto	3	1	0	4	8
	Riesgo muy Alto	2	0	0	6	8
Total		7	4	2	17	30

Fuente: SPSS

Elaborado por: La autora

Análisis:

De los 30 encuestados en el Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo que incluye las dimensiones: Características del liderazgo, Relaciones sociales en el trabajo y Retroalimentación del desempeño se observa que:

3 personas no tienen riesgo en el dominio liderazgo, pero tienen riesgo de estrés muy alto.

1 persona tiene riesgo bajo en el dominio liderazgo y riesgo bajo de estrés.

2 personas que tienen riesgo bajo en el dominio liderazgo tienen un riesgo alto de estrés.

1 persona en riesgo medio de liderazgo tiene riesgo bajo de estrés

3 personas tienen riesgo medio de liderazgo y riesgo medio de estrés

4 personas con riesgo medio de liderazgo tienen riesgo muy alto de estrés

3 personas con riesgo alto en liderazgo tienen riesgo bajo de estrés

- 1 persona con riesgo alto den liderazgo tiene riesgo medio en estrés
- 4 personas con riesgo alto en liderazgo tienen riesgo muy alto en estrés
- 2 personas con riesgo muy alto en liderazgo tienen riesgo bajo en estrés
- 6 personas con riesgo muy alto en liderazgo tienen riesgo muy alto en estrés

Tabla 7 Dominio control sobre el trabajo * dominio estrés crosstabulation

Count

		Dominio estrés				Total
		Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy Alto	
Dominio control sobre el trabajo	Sin Riesgo	0	1	0	6	7
	Riesgo Bajo	1	0	0	0	1
	Riesgo Medio	3	2	1	0	6
	Riesgo Alto	0	0	1	3	4
	Riesgo muy Alto	3	1	0	8	12
Total		7	4	2	17	30

Fuente: SPSS

Elaborado por: La autora

Análisis: De los 30 encuestados, en el dominio Control sobre el trabajo que abarca las dimensiones: Claridad del rol, capacitación, Participación y manejo del cambio, Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y ,Control y Autonomía sobre el trabajo se observa que:

- 1 persona no tiene riesgo en Control sobre el trabajo pero tiene riesgo medio en estrés.
- 6 personas no tienen riesgo en Control sobre el trabajo pero presentan riesgo muy alto en estrés.
- 1 persona presenta riesgo bajo en Control y de igual forma en estrés.
- 3 personas con riesgo medio en Control sobre el trabajo y riesgo bajo en estrés.
- 2 personas tienen riesgo medio en Control sobre el trabajo y en estrés.
- 1 persona tiene riesgo medio en Control sobre el trabajo y riesgo alto en estrés.
- 1 persona tiene riesgo alto en Control sobre el trabajo y en estrés.
- 3 personas tienen riesgo alto en Control sobre el trabajo y riesgo muy alto en estrés.
- 3 personas tiene riesgo muy alto en Control sobre el trabajo y riesgo bajo en estrés.

1 persona tiene riesgo muy alto en Control sobre el trabajo y riesgo medio en estrés.

7 personas tienen riesgo muy alto en Control sobre el trabajo y en estrés.

Tabla 8 dominio demandas del trabajo * dominio estrés crosstabulation

Count

		Dominio estrés				Total
		Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy Alto	
Dominio demandas del trabajo	Sin Riesgo	0	0	0	1	1
	Riesgo Bajo	0	0	0	2	2
	Riesgo Medio	0	0	0	1	1
	Riesgo Alto	1	1	0	1	3
	Riesgo muy Alto	6	3	2	12	23
Total		7	4	2	17	30

Fuente: SPSS

Elaborado por: La autora

Análisis: De los 30 encuestados, en el Dominio Demandas del trabajo que incluye las dimensiones: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Demandas ambientales, Demandas cuantitativas, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, Demandas de carga mental, Demandas de la jornada de trabajo, se observa que:

1 persona no tiene riesgo en Demandas del trabajo pero tiene riesgo muy alto en estrés

2 personas tienen riesgo bajo en Demandas del trabajo y riesgo muy alto en estrés.

1 persona tiene riesgo medio en Demandas del trabajo y riesgo muy alto en estrés.

1 persona tiene riesgo alto en Demandas del trabajo pero riesgo bajo en estrés.

1 persona tiene riesgo alto en Demandas del trabajo y riesgo medio en estrés.

1 persona tiene riesgo alto en Demandas del trabajo y riesgo muy alto en estrés.

6 personas tienen riesgo muy alto en Demandas del trabajo y riesgo bajo en estrés

3 personas tienen riesgo muy alto en Demandas del trabajo y riesgo medio en estrés

2 personas tienen riesgo muy alto en Demandas del trabajo y riesgo alto en estrés
 12 personas tienen riesgo muy alto en Demandas del trabajo y de igual forma en estrés

Tabla 9 Dominio recompensas * dominio estrés crosstabulation

Count

		Dominio estrés				Total
		Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy Alto	
Dominio recompensas	Sin Riesgo	3	0	1	4	8
	Riesgo Bajo	0	3	0	2	5
	Riesgo Medio	0	0	1	2	3
	Riesgo Alto	1	1	0	3	5
	Riesgo muy Alto	3	0	0	6	9
Total		7	4	2	17	30

Fuente: SPSS

Elaborado por: La autora

Análisis: De los 30 encuestados, en el Dominio Recompensas que incluye las dimensiones: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, Reconocimiento y compensación, se observa que:

3 personas no presentan riesgo en Recompensas y tienen un riesgo bajo en estrés

1 persona no tiene riesgo en Recompensas pero tiene riesgo alto en estrés

4 personas están sin riesgo en Recompensas pero tienen riesgo muy alto en estrés

3 personas presentan riesgo bajo en recompensas y riesgo medio en estrés

2 personas presentan riesgo medio en Recompensas y riesgo muy alto en estrés

1 persona tiene riesgo alto en Recompensas y riesgo bajo en estrés

1 persona tiene riesgo alto en Recompensas y riesgo medio en estrés

3 personas tienen riesgo alto en Recompensas y riesgo muy alto en estrés

3 personas tienen riesgo muy alto en Recompensas pero no tienen riesgo en estrés

6 personas tienen riesgo muy alto en Recompensas y en estrés

4.3 Definición de las consecuencias que genera el estrés laboral en el personal expuesto.

Luego de realizar una entrevista a tres trabajadores sobre el estrés y sus consecuencias en sus labores se ha obtenido el siguiente resultado:

Preguntas:

1. Realiza su labor en un ambiente adecuado?
2. Siente estrés al realizar su trabajo?
3. Influye el estrés en su estado de ánimo?
4. Cuál es su relación con sus compañeros de trabajo?
5. Lleva sus problemas personales a su trabajo?

Entrevistado 1:

1. Si mi oficina es bastante cómoda aunque a veces hace mucho calor lo cual me causa somnolencia.
2. Realmente a partir de las 11 de la mañana es muy estresante la actividad que realizo aquí ya que hay muchos estudiantes apurados y todos quieren que se les atienda rápido.
3. En realidad si, ante tanta presión me pongo de mal humor, a veces intransigente y lo único que espero es terminar pronto.
4. Bastante buena, no me quejo.
5. Cuando tengo un problema muy grave si, interrumpo constantemente mis actividades y tengo ansiedad.

Entrevistado 2:

1. Pues mi lugar de trabajo es un poco incómodo, no es muy amplio y suelo tener constante dolor de espalda.
2. La verdad es que si en especial los días lunes y viernes porque el un día recibo mercadería y el viernes hago la repartición de los pedidos por toda la universidad lo cual me causa mucho cansancio.
3. Definitivamente, uno se vuelve un poco grosero, no le gusta que nadie le diga nada y ya ni le gusta el trabajo que hace, pero como usted sabe la necesidad es más.
4. No me llevo con mi ayudante es un chico que todo el tiempo se pasa interrumpiéndome yo para evitar cualquier problema prefiero hablar con el lo que refiere al trabajo y nada más.
5. Claro señorita imagínese uno con tanta responsabilidad en la familia que si hay que pagar las deudas y así, es imposible no acordarme de mis cosas aquí.

Entrevistado 3:

1. Yo creo que si, mi puesto es cómodo y tengo todo lo que necesito cerca de mi, lo único que a veces me disgusta es el ruido que hacen los chicos cuando pasan por afuera.
2. Me estreso cuando mis jefes me piden algo con mucha urgencia y casi no tengo tiempo para realizarlo, usted sabe informes de última hora, pero lo

que si me molesta es que mi jefe tiene un malhumor todo el tiempo y es como que se cree más que el resto, le hace sentir a uno inferior.

3. Un poco, yo trato de ser siempre amable y positiva pero no le puedo negar que hay momentos en los que me siento mal, cuando mi jefe critica lo que hago.
4. Me llevo bien con la mayoría de mis compañeros, y con los que no pues trato de ser amable.
5. Si, usted sabe a veces es inevitable.

4.4 Los elementos funcionales, estructurales y organizacionales que contiene el programa de medidas preventivas para ayudar a la empresa socialmente responsable en la reducción del estrés laboral

Con la finalidad de reducir y/o eliminar los riesgos producidos por los factores psicosociales que generan estrés y afectan a los empleados y a su vez a la organización es necesario tomar en cuenta la siguiente propuesta que contempla varios niveles jerárquicos en la institución.

Tabla 10 Programa de medidas preventivas para reducir el estrés laboral

MEDIDA	A SER REALIZADA POR	OBJETO
Mejoras del entorno físico	La Institución	Ayudar a la prevención de la fatiga mediante la verificación de :sistemas de aire acondicionado, áreas de trabajo ergonómicas, luz apropiada acorde a la ubicación del puesto de

		<p>trabajo</p> <p>Instalaciones de trabajo limpias y bien mantenidas contribuyen al confort de los trabajadores.</p>
Rotación entre puestos de trabajo en empleados de la misma área y el mismo nivel jerárquico	La Institución	Contribuir a la adquisición de nuevas funciones en cada persona, evitando complejos de inferioridad y fomentando el compañerismo y trabajo en equipo.
Sistema de descansos	La Institución	Permitir la recuperación de la fatiga mediante descansos de 10 minutos cada dos horas de trabajo a través de pausas activas, dando lugar a procesos de trabajo más seguros y eficientes.
Participación de los trabajadores	La Institución	Contribuir al aumento de la autoestima del personal a través de la vinculación en temas como la asignación de recursos de trabajo.
Horarios de trabajo	La Institución	<p>En lo posible involucrar al trabajador en el diseño de su horario de trabajo examinando en conjunto las posibles opciones.</p> <p>Procurar evitar conflictos con exigencias y responsabilidades externas al trabajo.</p>

Carga de trabajo	Institución	Verificar que la carga de trabajo sea compatible con las capacidades y recursos del trabajador.
Estilo de comunicación	Jefes directos	Manejar la comunicación por parte de los jefes con el mismo nivel de respeto hacia todos los empleados independientemente de su nivel jerárquico.
Informar a los trabajadores sobre resultados de sus labores	Jefes directos	Motivar a los empleados a realizarlo cada vez mejor.
Claridad del rol	Jefes directos	Proporcionar a cada empleado una descripción de su puesto de trabajo para evitar confusiones y evitar escasa productividad o resultados indeseados.
Definir plazo realista para la entrega del trabajo	Jefe directo	Evitar confusiones, y que el trabajador pueda programarse con la antelación debida.
Capacitación	Institución	Contribuye a la motivación del personal al aprender cosas nuevas.
Vigilar con regularidad el grado de satisfacción del personal .	Institución	Corroborar que las condiciones que brinda la institución mantengan al empleado satisfecho dentro de lo posible.
Cultura Institucional	Institución	Posicionar dentro de la institución valores comunes, conductas

		permitidas dentro del lugar de trabajo con el fin de ayudar a gestionar la disminución del estrés laboral
Fomentar hábitos de vida saludables	Institución	Brindar charlas a los trabajadores sobre la importancia de llevar una vida libre de cigarrillos, alcohol, con una dieta equilibrada, ejercicio, actividades gratificantes, la gestión adecuada de pensamientos desagradables
Organizar el trabajo	Empleado	No tener que realizar trabajo a última hora.
Establecer prioridades	Empleado	Poder entregar el trabajo en el orden que ha sido solicitado.
Tomar agua	Empleado	Disminuir la ansiedad, disminuir la tensión y mantenerse hidratado
Separar responsabilidades	Empleado	Rendir efectivamente en el trabajo sin preocuparse por las responsabilidades del hogar durante las horas de labor.
Evitar enfrentamientos	Empleado	Mantener relaciones armónicas con los compañeros de trabajo y jefes, evitando malos ratos

Elaborado por: La autora

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos en la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

5.1 Conclusiones

- Respecto a las características socio demográficas de la población objeto de estudio se evidencia que: el personal administrativo que labora en la Institución es en su mayoría femenino, el promedio de edad está entre 29 a 38 años, y la antigüedad promedio está entre 1 y 5 años. Por lo que se puede decir que el personal es relativamente joven
- Se evidencia que el dominio de demandas del trabajo integrado por demandas ambientales, de esfuerzo físico de jornada de trabajo entre otros, presentan una alta incidencia en la aparición del estrés laboral; siendo un ámbito fundamental de trabajo dentro de la propuesta.
- Al relacionar Control sobre el trabajo con estrés se encontró que 8 personas es decir, el 26,6% presenta problemas en decir, claridad del rol , capacitación, autonomía sobre el trabajo lo que les hace más propensos a presentar un cuadro de estrés laboral.

- Es de suma importancia tomar en cuenta lo que contempla el programa de medidas preventivas para reducir el estrés laboral.

5.2 Recomendaciones

- 1.** Se recomienda dar a conocer los resultados de las encuestas realizadas a los directivos de la Institución con el fin de que los puedan analizar y ver las áreas se requiere cambios o mejorar.
- 2.** Tomar en consideración las medidas aquí descritas y en el caso de ser aplicadas mantener un seguimiento continuo para ver la mejoría en el personal.
- 3.** Mantener la interacción social entre los trabajadores propiciando actividades recreativas, culturales, de capacitación con el fin de co -ayudar las buenas relaciones entre compañeros.
- 4.** Realizar charlas constantes con el personal a fin de que se concientice la importancia de trabajar en la reducción del estrés laboral.
- 5.** Aplicar este tipo de diagnóstico anualmente de tal forma que se pueda apreciar los cambios establecidos para la mejora de la salud de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

(s.f.). Obtenido de www.wbcasd.org

(s.f.). Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/44255450/Bateria-de-Instrumentos-Para-La-Evaluacion-de-Factores-de-Riesgo-Psicosocial>

Cloninger, S (s.f) Teorías de la personalidad

Código del trabajo art 410

Cockburn, W (2005) La responsabilidad social de las empresas y la seguridad y la salud en el trabajo. Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo.

Constitución de la República del Ecuador art. 33, 34 y 326

Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2006)

Davis, K. (1960). *Can business afford to ignore social responsibilities.*

Doval. (2004). Efectos negativos del estrés en el trabajador.

Enrique Comil, D. I. (s.f.). El estrés y el riesgo para la salud. España: MAZ Departamento de prevención.

Enrique Comín, I. D. (s.f.). *El estrés y el riesgo para la salud.* España.

Eynseck. (1994). Manual of the Eysenck Personality Questionnaire. California.

Fernandez, P. (2010). *La influencia en los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral.*

Hofstra, M. G. (2001). *Cultures of Neurasthenia from Beard to the first world.* New York.

Hoyo, M. D. (2004). Estrés Laboral. INSHT.

I. Jettinghof. Karin, C. L. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo.* Organización mundial de la salud.

Ihosvany Machado, R. E. (27 de Octubre de 2011). www.medigraphic.com. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2011/ene111f.pdf>

INSHT (s.f.) NTP318: El Estrés: Proceso de generación en el ámbito laboral

- INSHT (s.f.) NTP644: Responsabilidad Social de las empresas (II): tipos de responsabilidades y plan de actuación.
- INSHT (s.f.) NTP 926: Factores psicosociales: Metodología de evaluación
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decisión 584, art 1, 11 y 18.
- L.Cooper, H. S. (1983). *The Stress Concept: Past, Present, and Future* . New York.
- López A, Ramírez C, Esteve R, (2002) El constructo de personalidad tipo: una contribución a su definición a partir de datos empíricos.
- M Anarte, A. L. (s.f.). Evaluación del patrón de conducta tipo c en pacientes crónicos.
- Mansilla, F. (s.f.). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*
- Michelly, D. (2006). Estudio comparativo del nivel de ansiedad, personalidad tipo A y factores de riesgo asociados a hipertensión arterial en pacientes hipertensos y no hipertensos.
- OSHA. (s.f.). osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html.
- Quintero, L. M. (2011). Trastornos Psicossomáticos y estrés laboral en personal administrativo de una cervecería. Maracaibo, Venezuela.
- RS Lazarus, S. F. (1986). *Estres y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones MARTínez Roca.
- S Murta, G. T. (2004). Evaluación intervención de estrés laboral.
- Sergio, G. (2012). *Estrés y Salud. Investigación Básica y Aplicada*.
- Slipak, O. (1996). Estrés Laboral. Argentina: ALCMEON.
- Villalobos, G. (Octubre 2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. Ciencia Y Trabajo de Chile.

ANEXO 1

VARIABLE INDEPENDIENTE FACTORES PSICOSOCIALES

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES FORMA A	INDICADORES FORMA B	ESCALA
FACTORES INTRA LABORALES	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO	Instrucciones claras	Organización trabajo	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Organización de trabajo	Respeto puntos de vista	
			Respeto puntos de vista	Incentivo en trabajo	
			Incentivo en trabajo	Distribución trabajo	
			Distribución de trabajo	Comunicación trabajo	
			Comunicación trabajo	Orientación del trabajo	
			Orientación del trabajo	Progreso en el trabajo	
			Progreso en el trabajo	Bienestar laboral	
			Bienestar laboral	Solución problemas	
			Solución problemas	Respeto	
			Confianza mutua	Confianza mutua	
			Escucha problemas	Escucha problemas	
		Apoyo en necesidades	Apoyo en necesidades		
		RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Ambiente	Ambiente	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Respeto	Respeto	
			Confianza	Confianza	
			Bienestar	Bienestar	
			Maltrato	Maltrato	
			Solución problemas	Solución problemas	
		Integración grupo de			

			trabajo	
			Unión	Unión
			Formar parte del grupo	
			Colaboración	Colaboración
			Convenir fácilmente	Convenir fácilmente
			Solidaridad	Solidaridad
			Cooperación	Cooperación
			Escuchar problemas ajenos	Escuchar problemas ajenos

VARIABLE INDEPENDIENTE FACTORES PSICOSOCIALES

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES FORMA A	INDICADORES FORMA B	ESCALA
FACTORES INTRA LABORALES	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	Comunicación	Comunicación	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Información que mejorar	Información que mejorar	
			claridad información	claridad información	
			Evaluación y mejora	Evaluación y mejora	
			Información de mejora	Información de mejora	
		RELACIÓN CON LOS COLABORADORES	Comunicación tardía	No aplica	
			Comportamiento inadecuado		
			Organización difícil		
			Aporte de opiniones - nula		
			Logro de resultados - dificultad		
			Expresión irrespetuosa		
			desacuerdos		
			Poca cooperación		
			Bajo desempeño		
Negatividad a mejorar					

VARIABLE INDEPENDIENTE FACTORES PSICOSOCIALES

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES FORMA A	INDICADORES FORMA B	ESCALA
FACTORES INTRA LABORALES	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	CLARIDAD DEL ROL	Funciones	Funciones	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Decisiones	Decisiones	
			Metas	Metas	
			Influencia del trabajo	No aplica	
			Objetivos	Objetivos	
			Orientación	No aplica	
			Resolución	Resolución	
		CAPACITACION	Participación	Participación	
			Utilidad	Utilidad	
			Ayuda	Ayuda	
		PARTICIPACION Y MANEJO DEL CAMBIO	Beneficio	No aplica	
			Información	No aplica	
			Sugerencias	Sugerencias	
			Participación	Participación	
		OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	Desarrollo habilidades	Desarrollo habilidades	
			Aplicabilidad conocimientos	Aplicabilidad conocimientos	
			Aprendizajes nuevos	Aprendizaje nuevos	
			Asignación tareas por capacidad	Hacer cosas nuevas	
		CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	Cantidad	Cantidad	
			Velocidad	Velocidad	
Orden	Orden				

VARIABLE INDEPENDIENTE FACTORES PSICOSOCIALES

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES FORMA A	INDICADORES FORMA B	ESCALA
FACTORES INTRA LABORALES	DEMANDAS DE TRABAJO	DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	Ruido	Ruido	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Frío	Frío	
			Calor	Calor	
			Aire	Aire	
			Luz	Luz	
			Espacio	Espacio	
			R. Químicos	R. Químicos	
			Esfuerzo físico	Esfuerzo físico	
			Herramientas y equipos	Herramientas y equipos	
			R. Biológicos	R. Biológicos	
		Accidentes	Accidentes		
		Limpieza y orden	Limpieza y orden		
		DEMANDAS EMOCIONALES (POR ATENCIÓN)	Personas Enojadas	Personas Enojadas	
			Personas preocupadas	Personas preocupadas	
			Personas tristes	Personas tristes	
			Personas enfermas	Personas enfermas	
			Personas necesitadas de ayuda	Personas necesitadas de ayuda	
			Personas maltratadoras	Personas maltratadoras	
			Simulación sentimientos	Expresión de sentimientos	
			Violencia	Violencia	
Situaciones dolorosas	Situaciones dolorosas				

VARIABLE INDEPENDIENTE FACTORES PSCICOSOCIALES

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES FORMA A	INDICADORES FORMA B	ESCALA
FACTORES INTRA LABORALES	DEMANDAS DE TRABAJO	DEMANDAS CUANTITATIVAS	Cantidad trabajo- Tiempo adicional	Cantidad trabajo- Tiempo adicional	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Tiempo de trabajo - deberes	Tiempo de trabajo - deberes	
			Tiempo de trabajo – ritmo continuo	Tiempo de trabajo – ritmo continuo	
			Tiempo de trabajo - pausas	Tiempo de trabajo - pausas	
			Cantidad trabajo - Decisión	No aplica	
			Trabajo –asuntos personales	No aplica	
		INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL	Trabajo – pensamiento casa	Trabajo – pensamiento casa	
			Trabajo - discusiones	Trabajo - discusiones	
			Trabajo en casa	Trabajo en casa	
			Trabajo - Tiempo con familia y amigos	Trabajo - Tiempo con familia y amigos	

VARIABLE INDEPENDIENTE FACTORES PSICOSOCIALES

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES FORMA A	INDICADORES FORMA B	ESCALA
FACTORES INTRA LABORALES	DEMANDAS DE TRABAJO	EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Rapidez de decisiones difíciles	NO EVALUA	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Varios asuntos al mismo tiempo		
			Trabajo – pequeños detalles		
			Trabajo – cosas de valor		
			Trabajo – dinero empresa		
			Trabajo – seguridad de otros		
			Trabajo – resultados del área		
			Trabajo – salud de otros		
		DEMANDA DE CARGA MENTAL	Cantidad esfuerzo mental	Cantidad esfuerzo mental	
			Concentración	Concentración	
			Memoria	Memoria	
			Atención varios asuntos	Cálculos matemáticos	
			Pequeños detalles	Pequeños detalles	

VARIABLE INDEPENDIENTE FACTORES PSCICOSOCIALES

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES FORMA A	INDICADORES FORMA B	ESCALA
FACTORES INTRA LABORALES	DEMANDAS DE TRABAJO	CONSISTENCIA DEL ROL	Órdenes contradictorias	NO EVALUA	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Cosas innecesarias		
			Respeto normas y procedimientos		
			Trabajo - practicidad		
			Cambios – facilidad trabajo		
		DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	Horario nocturno	Horario nocturno	
			Trabajo días no laborables	Trabajo días no laborables	
			Descanso fines de semana u otros días	Descanso fines de semana u otros días	
			No aplica	Pausas para descansar	
			No aplica	Pausas de acuerdo a necesidad	
			No aplica	Pausas – asuntos personales	

VARIABLE INDEPENDIENTE FACTORES PSICOSOCIALES

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES FORMA A	INDICADORES FORMA B	ESCALA
FACTORES INTRA LABORALES	RECOMPENSAS	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA	Estabilidad	Estabilidad	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Bienestar laboral	Bienestar laboral	
			Orgullo - empresa	Orgullo - empresa	
			Consideración a la empresa	Consideración a la empresa	
			Confianza	No aplica	
		RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	Salario a tiempo	Salario a tiempo	
			Salario convenido	Salario convenido	
			Salario acorde	Salario acorde	
			Posibilidad progreso	Posibilidad progreso	
			Trabajo bien realizado - progreso	Trabajo bien realizado - progreso	
			Empresa-bienestar trabajadores	Empresa- bienestar trabajadores	

VARIABLE DEPENDIENTE ESTRÉS LABORAL

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES	ESCALA
SINTOMATOLOGIA A	Sintomatología fisiológica	Conjunto de síntomas que aparecen a lo largo del curso de una determinada enfermedad.	PARTE AFECTADA DEL ORGANISMO	Cabeza Cuello Espalda Músculos Aparato Digestivo Aparato Respiratorio Sistema cardiovascular
	Sintomatología emocional	Conjunto de síntomas que aparecen a lo largo del curso de una determinada condición psicológica	Relaciones interpersonales Sociabilización Memoria Concentración Frustración Soledad /miedo Pensamiento catastrófico Angustia / tristeza Autoestima Cordura	SI NO
	Sintomatología conductual	Conjunto de síntomas que provocan cambios en la conducta de una persona.	Trastornos sueño Cambios Apetito Problemas sexuales Actividad Aislamiento Cansancio Rendimiento Ausentismo Interés Uso de drogas	SI NO

VARIABLE DE CONFUSION

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES	ESCALA
FACTORES EXTRA LABORALES	TIEMPO	TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	Recreación	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Descanso	
			Atención asuntos personales	
			Compartir con familia	
	FAMILIA	RELACIONES FAMILIARES	Apoyo	
			Cordialidad	
			Resolución problemas	
	RELACIONES INTER PERSONALES	COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	Personas cercanas - Comunicación	
			Relación amigos	
			Dialogo	
			Amigos - Escucha	
			Personas cercanas - escucha	
	ECONOMIA	SITUACION ECONOMICA DEL GRUPO FAMILIAR	Cobertura Gastos básicos	
			Gastos extras	
			Deudas por pagar	

VARIABLE DE CONFUSION

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES	ESCALA
FACTORES EXTRA LABORALES	VIVENDA	CARACTERISTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO	Seguridad sector	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Hurtos y delincuencia	
			Asistencia medica cercana	
			Estado de Vías de acceso	
			Transporte	
			Condiciones de vivienda	
			Agua y luz	
			Descanso requerido	
			Comodidad	
	ENTORNO EXTRALABORAL	INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO	Problemas personales y trabajo	
			Problemas y energía para trabajar	
			Problemas y relaciones interpersonales	
	TRANSPORTE	DESPLAZAMIENTO VIVIENDA TRABAJO - VIVIENDA	Transporte	
			Líneas de transporte	
			Tiempo en transportes	
Comodidad y transporte				

VARIABLE MODIFICADORA DE EFECTO

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES	ESCALA
DATOS GENERALES	SEXO	Condición biológica que distingue en una especie dos tipos de individuos que desempeñan distinto papel en la reproducción	MASCULINO FEMENINO	SI NO
	EDAD	Tiempo cronológico de una persona desde su nacimiento hasta el momento actual.	AÑOS	18-28 29-39 40 -50 51 y más
	ESTADO CIVIL	Situación personal en que se encuentra o no una persona física en relación a otra.	SOLTERO CASADO UNION LIBRE SEPARADO DIVORCIADO VIUDO	SI NO
	ESCOLARIDAD	Grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.	NIVEL DE ESTUDIOS	Ninguno Primaria Incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Técnico/tecnológico incompleto Técnico /tecnológico completo Profesional incompleto Profesional completo

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES	ESCALA
DATOS GENERALES	PROFESION	Empleo o trabajo que alguien ejerce y por el que recibe una retribución económica. (DEFINICION, 2014)	Título obtenido	Nominal
	RESIDENCIA	Lugar donde alguien habita	Ciudad Sector	Nominal
	VIVIENDA	Lugar cerrado y cubierto que se construye para que sea habitado por personas.	SI NO	Propia Arrendada Familiar
	DEPENDIENTES	Personas que económicamente “dependen” de otra.	Número	
	LUGAR DE TRABAJO	Sitio donde labora	Ciudad Sector	SI NO
	ANTIGUEDAD	Tiempo de servicio en una entidad.	Años	< 1 año 1 a 5 años 5 a 10 años >10 años
	CARGO	Empleo, oficio o responsabilidad dentro de la empresa	Cargo	Nominal
	TIPO DE CARGO	Jerarquía de cargo dentro	-Jefatura	SI

		de la institución	Profesional / analista/técnico/ -Tecnólogo Auxiliar, asistente técnico, asistente administrativo -Operario, operador, ayudante, servicios generales	NO
CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES	ESCALA
DATOS GENERALES	TIEMPO CARGO ACTUAL	Tiempo cronológico de permanencia en las tareas actuales.	AÑOS	< 1 año >1 año
	AREA DE TRABAJO	Sitio de desempeño laboral.	Presidencia Ejecutiva Vicepresidencia Ejecutiva Gerencia Financiera - Administrativa Gerencia de Mercadeo Gerencia de Ventas Contabilidad Sistemas Calidad, SISO, Ambiente Investigación y desarrollo Logística Despachadores Bodega	SI NO

			Mercaderistas Operaciones Mantenimiento Unidad SISO Recursos Humano	
	CONTRATO	Acuerdo entre la empresa y la persona que crea o transmite derechos y obligaciones a las partes que lo suscribe	Temporal < 1 año Temporal 1 años o mas Contrato a prueba 3 meses Contrato indefinido Prestación de servicio Otros	SI NO
	JORNADA DE TRABAJO	Al tiempo del día durante el cual el trabajador está en la empresa.	HORAS	<4 horas 4 horas 5 - 7 horas 8 horas >8 horas
	SALARIO	Pago periódico que recibe una persona por los servicios prestados.	Fijo Una parte fija y una variable Todo Variable	SI NO

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Liberad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



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.



Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		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					

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		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					



Ministerio de la Protección Social
Resolución de Contratos

Libertad y Orden



		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

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

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.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		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					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		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					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		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					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		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					



		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					



Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		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					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		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					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		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					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		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					



Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		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					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		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					

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

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					



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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

Fecha de aplicación: / /
del mes año

Número de identificación del respondiente (ID):

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		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					