



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

EL ESTRÉS LABORAL COMO EFECTO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL
OPERATIVO DE UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE DE
DERECHO PRIVADO DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE PRODUCTOS DE
LIMPIEZA

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

Autora

Zuhelem Geanella Ramón Jaramillo

Director

Dra. Lilian Patricia Pinos Mora, MSc.

Quito - Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, Zuhelem Geanella Ramón Jaramillo, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

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

Zuhelem Geanella Ramón Jaramillo
C.I. 1400488274

INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la señorita Zuhelem Geanella Ramón Jaramillo, previo a la obtención del Grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo, considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Posgrado para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Quito, a los 13 días del mes de Abril del 2015.

Dra. Lilian Patricia Pinos Mora

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de grado, en primer lugar a Dios por haberme brindado la salud e inteligencia necesaria para cumplir con unas más de mis metas, también quiero dedicar a mis padres Saúl Ramón y Mery Jaramillo porque sin el apoyo incondicional de ellos que me han brindado, no podría ser la profesional que hoy en día soy, a mi familia y amigos por estar siempre a mi lado aportando con un granito de arena con sus grandes concejos.

Zuhelem Ramón Jaramillo

AGRADECIMIENTOS

Agradezco Dios por guiarme dentro de los caminos de la sabiduría e inteligencia para cumplir con metas tan importantes, a mis padres por brindarme todo el apoyo incondicional y necesario para culminar con éxito este objetivo, a mis hermanos, familia y amigos que estuvieron en cada uno de los momentos de mi vida profesional, a mis catedráticos de la Maestría en seguridad y Prevención de Riesgos porque gracias a ellos he ampliado mis conocimientos y también a la empresa en la cual puede hacer este trabajo de grado, sin su ayuda nunca hubiese sido posible la ejecución del mismo.

Gracias a todos por su incondicional apoyo.

ÍNDICE

<i>CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO.....</i>	<i>ii</i>
<i>INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO....</i>	<i>iii</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>iv</i>
<i>AGRADECIMIENTOS.....</i>	<i>v</i>
<i>ÍNDICE</i>	<i>vi</i>
<i>ÍNDICE DE TABLAS.....</i>	<i>ix</i>
<i>ÍNDICE DE FIGURAS</i>	<i>x</i>
<i>ÍNDICE DE GRÁFICOS</i>	<i>xi</i>
<i>ÍNDICE DE ANEXOS</i>	<i>xii</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>1</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>3</i>
<i>CAPÍTULO I.....</i>	<i>5</i>
<i>EL PROBLEMA</i>	<i>5</i>
<i>1.1 Planteamiento del problema</i>	<i>5</i>
<i>1.2 Formulación del problema</i>	<i>6</i>
<i>1.3 Sistematización del problema.....</i>	<i>6</i>
<i>1.4 Objetivos.....</i>	<i>7</i>
1.4.1 Objetivo general	<i>7</i>
1.4.2 Objetivos específicos.....	<i>7</i>
<i>1.5 Justificación</i>	<i>7</i>
<i>1.6 Alcance</i>	<i>8</i>
<i>CAPÍTULO II.....</i>	<i>9</i>
<i>MARCO DE REFERENCIA.....</i>	<i>9</i>
<i>2.1. Marco conceptual.....</i>	<i>9</i>
2.1.1. Responsabilidad Social Empresarial.....	<i>9</i>

2.1.2.	Seguridad y Salud en el Trabajo	11
2.1.3.	Estrés Laboral	13
2.2.	Marco Legal	18
2.2.1.	Responsabilidad Social Empresarial	18
2.2.2.	Seguridad y Salud en el Trabajo.....	21
CAPÍTULO III.....		23
3.1.	Diseño de la investigación	23
3.2.	Tipo de investigación.....	23
3.3.	Métodos de la investigación	23
3.4.	Herramientas e instrumentos.....	23
3.5.	Población y muestra	24
3.6.	Hipótesis.....	24
3.7.	Sistema de variables.....	25
3.7.1.	Operacionalización de las variables	26
3.7.1.1.	Variable Independiente Factores Psicosociales	26
3.7.1.2.	Variable Dependiente Estrés Laboral	33
3.7.1.3.	Variables Modificadores de Efecto	35
3.7.1.4.	Variables de Confusión.....	37
3.8.	Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.9.	Técnica de procesamiento de datos.....	39
3.10.	Confiabilidad y validez de instrumentos.....	39
CAPÍTULO IV.....		41
ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		41
4.1.	Datos socio-económicos.....	41
4.1.1.	Sexo.....	41
4.1.2.	Edad	42
4.1.3.	Estado Civil.....	44

4.1.4.	Tipo de vivienda	45
4.1.5.	Tipo de contrato.....	46
4.2.	FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	47
4.2.1.	Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	47
4.2.2.	Relaciones sociales en el trabajo.....	48
4.2.3.	Demandas del trabajo	50
4.2.4.	Recompensas.....	51
4.2.5.	Total del cuestionario Intra A.....	52
4.2.6.	Tiempo fuera del trabajo.....	53
4.2.7.	Relaciones familiares	54
4.2.8.	Comunicación y relaciones interpersonales.....	55
4.2.9.	Situación económica del grupo familiar.....	56
4.2.10.	Características de la vivienda y su entorno	57
4.2.11.	Influencia del entorno extra laboral en el trabajo	58
4.2.12.	Desplazamiento Vivienda - Trabajo - Vivienda	59
4.2.13.	Total de Riesgo Psicosocial Extra	60
4.2.14.	Total de Nivel de Estrés en el trabajo	61
4.3.	INCIDENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROBLEMAS PERSONALES	62
4.4.	Tipo de control y gestión de la empresa.....	63
CAPÍTULO V.....	64
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA.....	64
4.1.	Conclusiones.....	64
4.2.	Recomendaciones.....	65
4.3.	Propuesta.....	66
BIBLIOGRAFÍA	68

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Requisitos de la Norma ISO 26000</i>	19
<i>Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad</i>	39
<i>Tabla 3. Estadísticas de elemento de resumen Alfa de Cronbach</i>	40
<i>Tabla 4. Datos generales del sexo</i>	41
<i>Tabla 5. Datos generales: Edad</i>	42
<i>Tabla 6. Datos generales: Estado Civil</i>	44
<i>Tabla 7. Datos generales: Tipo de Vivienda</i>	45
<i>Tabla 8. Datos generales: Tipo de contrato</i>	46
<i>Tabla 9. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	47
<i>Tabla 10. Relaciones sociales en el trabajo</i>	48
<i>Tabla 11. Demandas del trabajo</i>	50
<i>Tabla 12. Recompensas</i>	51
<i>Tabla 13. Riesgo Psicosocial Intra A</i>	52
<i>Tabla 14. Tiempo fuera del trabajo</i>	53
<i>Tabla 15. Relaciones Familiares</i>	54
<i>Tabla 16. Comunicación y relaciones interpersonales</i>	55
<i>Tabla 17. Situación económica del grupo familiar</i>	56
<i>Tabla 18. Características de la vivienda y su entorno</i>	57
<i>Tabla 19. Influencia del entorno extra laboral en el trabajo</i>	58
<i>Tabla 20. Desplazamiento Vivienda - Trabajo - Vivienda</i>	59
<i>Tabla 21. Riesgo Psicosocial Extra</i>	60
<i>Tabla 22. Nivel de Estrés</i>	61
<i>Tabla 23. Nivel de Estrés *Demandas Emocionales tabulación cruzada</i>	62

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Resumen de los contenidos de SA 8000</i>	<i>21</i>
<i>Figura 2. Sistema de Variables</i>	<i>25</i>
<i>Figura 3. Variable independiente factores psicosociales Intra Laborales</i>	<i>32</i>
<i>Figura 4. Variables dependientes de estrés laboral</i>	<i>34</i>
<i>Figura 5. Variables Modificadores de efecto</i>	<i>36</i>
<i>Figura 6. Variables de confusión</i>	<i>38</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Datos generales: Sexo.....	41
Gráfico 2. Datos generales: Edad	43
Gráfico 3. Datos generales: Estado Civil.....	44
Gráfico 4. Datos generales: Tipo de Vivienda	45
Gráfico 5. Datos generales: Tipo de contrato.....	46
Gráfico 6. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	47
Gráfico 7. Relaciones sociales en el trabajo	49
Gráfico 8. Demandas del trabajo.....	50
Gráfico 9. Recompensas.....	51
Gráfico 10. Riesgo Psicosocial Intra A	52
Gráfico 11. Tiempo fuera del trabajo	53
Gráfico 12. Relaciones Familiares.....	54
Gráfico 13. Comunicación y relaciones interpersonales.....	55
Gráfico 14. Situación económica del grupo familiar	56
Gráfico 15. Características de la vivienda y su entorno	57
Gráfico 16. Influencia del entorno extra laboral en el trabajo	58
Gráfico 17. Desplazamiento Vivienda - Trabajo - Vivienda	59
Gráfico 18. Riesgo Psicosocial Extra	60
Gráfico 19. Nivel de Estrés.....	61

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo 1. Ficha de datos generales
- Anexo 2. Modelo de cuestionario intra laboral forma A
- Anexo 3. Modelo de cuestionario de estrés

RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo de investigación fue determinar el estrés laboral como efecto psicosocial en el personal operativo de una empresa socialmente responsable de derecho privado dedicada a la fabricación de productos de limpieza, para lo cual se utilizó como herramienta principal la Batería de Instrumentos de Riesgo Psicosocial 2011 del Ministerio de Trabajo de la República de Colombia, con la finalidad de realizar la evaluación de los factores de riesgo psicosocial que afectan a los líderes del área de producción, sobre todo como principal el estrés laboral que se presentaba en cada una de sus actividades.

En el primer capítulo se describe las necesidades y por qué este estudio se llevó a cabo, estableciendo los antecedentes que se encontraron para realizar el planteamiento de la problemática actual, la descripción de objetivos, la justificación y alcance que se tuvo para realizar el desarrollo del trabajo; en el segundo capítulo se presenta el marco de referencia, basándose en la responsabilidad social empresarial, la seguridad y salud en el trabajo y los factores de riesgo psicosocial, desde la perspectiva conceptual y legal; en el tercer capítulo se refiere al análisis e interpretación de los resultados obtenidos con el estudio realizado, con lo que se pudo obtener el desarrollo de cada uno de los objetivos que se plantearon; y finalmente en el capítulo cuarto se establecen las conclusiones, recomendaciones y la propuesta a realizar para el estudio planteado, con esto se identificó cuáles eran los factores de riesgo psicosocial más determinantes en el estudio, para establecer una propuesta en la que se desarrollen actividades con el personal y disminuir el riesgo psicosocial al que se encuentran expuestos.

Palabras claves:

Responsabilidad Social Empresarial, Seguridad y Salud Ocupacional, Riesgo Psicosocial, Estrés laboral, Batería de Instrumentos de Riesgo Psicosocial 2011.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the occupational stress and psychosocial effect on operating personnel in a socially responsible private law firm dedicated to the manufacture of cleaning products, for which was used as the main tool Instruments Battery Psychosocial Risk 2011 the Ministry of Labour of the Republic of Colombia, in order to carry out the assessment of psychosocial risk factors affecting the leaders of the production area, especially as the main job stress that appeared in each of their activities.

The first chapter describes the needs and why this study was carried out, setting out the background to be found to make the approach of the current problems, the description of objectives, rationale and scope to be had for the development of work; in the second chapter the framework is presented, based on corporate social responsibility, safety and health at work and psychosocial risk factors, from the conceptual and legal perspective; in the third chapter deals with the analysis and interpretation of the results obtained with the study, which could obtain the development of each of the proposed objectives; and finally in the fourth chapter the conclusions, recommendations and proposed to make to the silver studio, it was identified which factors most crucial psychosocial risk in the study were to establish a proposal in which activities are conducted with established staff and reduce psychosocial risk to which they are exposed.

Keywords:

Corporate Social Responsibility, Safety and Occupational Health, Psychosocial Risk, Work stress, Instruments Battery Psychosocial Risk 2011.

INTRODUCCIÓN

A nivel nacional e internacional se han visto nuevos y grandes cambios a nivel de empresas, el factor humano impulsado por su instinto racional a generado a través de la historia a grandes civilizaciones a crecer de una forma imparable en la sociedad actual, en donde debido a la competencia del día a día se han exigido cada vez más en sus propósitos de supervivencia, llegando al punto de acelerar sus ritmos de vida, en donde se ha visto expuesta su salud, y un factor muy común es el conocido estrés dentro de la empresa.

Se podría decir, que dentro de las empresas se han venido incrementando programas en donde se puede generar una conciencia de una vida saludable tanto dentro de la empresa como fuera, pero muchas de ellas no lo ven como parte responsable de su organización sino más bien como un gasto extra que debe afrontar.

El estrés es considerado como la reacción del organismo ante situaciones de tensión indistintamente de las actividades, el cual puede ser desencadenado por múltiples factores psicosociales que influyen en las labores diarias que realizan los individuos en todos los ámbitos, incluso en sus actividades laborales, provocando retardo, ausentismo, retraso en la toma de decisiones, cesantías, entre otros dentro de cualquier organización afectando incluso su desempeño productivo, manifestándose a través de diferentes síntomas, generando el estrés laboral.

El trabajo de investigación que se realizó, se refirió a un análisis del estrés laboral como efecto psicosocial en el personal operativo de una empresa socialmente responsable de derecho privado dedicada a la fabricación de productos de limpieza, con la finalidad de dar a conocer el estado o nivel de estrés que pueda presentar en el personal operativo, sus consecuencias en el trabajo y la gestión que la empresa está realizando para mejorar dicho factor, la metodología empleada está basada en estudio descriptivo y de campo, la población estuvo conformada por (60) personas de distinto género, las técnicas e instrumentos de

recolección de datos aplicadas para lograr los objetivos fueron la aplicación de la encuesta de Factores de riesgo psicosociales "Batería Villalobos", así como las técnicas de procesamiento de los datos que se utilizaron fueron el análisis cualitativo y cuantitativo, que fueron tabuladas dentro del software Spss.

Dicha investigación está estructurada en cinco (5) capítulos como se describe a continuación:

Capítulo I. El problema de investigación: contiene el planteamiento del problema, formulación del problema, sistematización del problema, los objetivos, general y específico de la investigación, la justificación y el alcance.

Capítulo II. Marco de referencial: presenta el marco teórico, marco legal, las bases teóricas que sirvieron de soporte al estudio que se realizó y las bases legales que sustentan el mismo.

Capítulo III. Estrategia Metodológica: diseño de la investigación, tipo de investigación, métodos de investigación, la población y muestra, la hipótesis, el sistema de operacionalización de variables, técnicas de recolección y procesamiento de datos, y la confiabilidad y validez de los instrumentos.

Capítulo IV. Resultados: presenta los resultados obtenidos, los respectivos análisis o interpretación de los mismos.

Capítulo V. Conclusiones, Recomendaciones y Propuesta: se presenta los datos correspondientes a la finalización del estudio

Bibliografía: Finalmente se presentan la bibliografía correspondiente a toda la información que sirvió para la ejecución del trabajo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Una de las razones más graves dentro de la productividad de una empresa es la mano de obra, es por ello que la afectación a su recurso humano puede hacer que su productividad decaiga o se incremente.

Varios estudios realizados tanto a nivel nacional como internacional nos relatan sobre cómo afectan los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores y la responsabilidad social que las empresas deberían comprometerse, uno de ellos menciona:

La primera cuestión que debemos plantear con este tipo de proyectos de investigaciones que con ellos se está dando respuesta a una de las inquietudes esenciales de las Organizaciones que buscan mejorar tanto su Calidad como la Responsabilidad Social, estrechando lazos con las demandas sociales, educativas y laborales (...). También se convierte en un factor muy esencial el aporte de las empresas de manera social, es decir que el trabajador se sienta parte de ella por lo que en nuestro país son muy pocas las empresas que han concientizado y realizado un aporte importante a las responsabilidades sociales empresariales (...). Actualmente, la responsabilidad social de las empresas es un término que se usa tan a menudo y tan inadecuadamente que comienza a perder todo sentido; no hay ninguna definición exacta de dicha responsabilidad y para distintas personas tiene significados diferentes. También en nombre de la responsabilidad social de las empresas, más y más empresas hacen alarde de sus «logros sociales» otorgando premios a innumerables héroes de los negocios, haciendo resonar sus contribuciones a obras de beneficencia y alabando sus propias luchas por causas nobles que van desde la eliminación del hambre infantil hasta la preservación de especies en peligro e incluso del bienestar de sus empleados. (Lucas, 2009, p.3 y p.5).

Otro estudio relacionado describe sobre cómo afectan los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores y la responsabilidad social, dicho estudio describe lo siguiente:

Los escándalos financieros que tuvieron lugar en una serie de grandes empresas han hecho que se reclame una «rendición de cuentas». En realidad, distintas empresas han utilizado la responsabilidad social para limitar sus perjuicios y para eludir la reglamentación, a menudo a través de operativos de relaciones públicas con los que realzar su dañada imagen. Según un reciente estudio realizado en los Estados Unidos, solamente el 18 por ciento de los estadounidenses siguen confiando en sus máximos ejecutivos. Se trata de la mayor pérdida de confianza por parte de los consumidores e inversores desde la Gran Depresión. Está claro que la responsabilidad social de las empresas a menudo está relacionada con su imagen, pero podría ser mucho más que eso. No obstante, para que la responsabilidad social de las empresas supere la etapa de las bellas palabras y las buenas intenciones, por no mencionar partes de las estrategias de comercialización, se ha de reclamar mucho más a las empresas. (Sebastián, 2003)

1.2 Formulación del problema

¿Cómo se relaciona los factores de riesgo psicosocial con el estrés laboral en el personal operativo de una empresa socialmente responsable de derecho privado dedicada a la fabricación de productos de limpieza?

1.3 Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las características sociales de los trabajadores operativos de la empresa?
- ¿Cuáles factores psicosociales influyen en el desempeño de los trabajadores?
- ¿Cuáles son las características sociales de los trabajadores operativos de la empresa?
- ¿Cuáles factores psicosociales influyen en el desempeño de los trabajadores?

- ¿Cómo incide el estrés laboral en problemas personales de los trabajadores?
- ¿Qué tipo de control o gestión ha realizado la empresa para evitar la exposición de estrés laboral en el personal operativo?
- ¿Qué recomendaciones realizará para minimizar la exposición al factor de estrés laboral?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

- Determinar cómo se relaciona los factores de riesgo psicosocial con el estrés laboral en el personal operativo de una empresa socialmente responsable de derecho privado dedicada a la fabricación de productos de limpieza.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar las características del personal operativo de la empresa.
- Establecer los factores psicosociales que influyen en el desempeño de los trabajadores.
- Identificar la incidencia del estrés laboral en problemas personales de los trabajadores.
- Verificar el tipo de control o gestión ha realizado la empresa para evitar la exposición de estrés laboral en el personal operativo.
- Proponer recomendaciones para minimizar la exposición al factor de estrés laboral

1.5 Justificación

En los últimos años se han venido suscitando una serie de problemas sociales debido al estrés. En la actualidad la incidencia del estrés dentro de las actividades laborales, provoca que con ello muchas empresas han bajado su nivel de productividad y algunas de las veces su mano de obra se ha ido reduciendo.

La acumulación de estos problemas de estrés laboral se ha ido incrementando por lo que no se ha realizado ninguna solución para que este riesgo se minimice, es por ello que se ha propuesto este tema de investigación para que la empresa pueda funcionar eficientemente y con una mano de obra potencial, haciendo que el personal operativo evite o reduzca la presencia del estrés laboral.

Se puede identificar también que los principales factores de riesgos psicosociales de estrés presentes en las actividades laborales están inmersas en los aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo, y por ende las relaciones interpersonales.

Por lo tanto la importancia del estudio planteado, puede ser un elemento para la planificación, estrategias y toma de decisiones por parte de las organizaciones con la finalidad de mejorar las condiciones del medio ambiente de trabajo en la cual desarrolla las actividades el personal operativo.

1.6 Alcance

La presente investigación se aplicará al personal operativo de una empresa dedicada a la fabricación de productos de limpieza, los mismos que ascienden a 60 personas que trabajan las 8 horas diarias y están expuestos a diferentes factores de riesgo laboral que pueden afectar su actividad laboral.

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco conceptual

2.1.1. Responsabilidad Social Empresarial

a) Definiciones y conceptos:

Según (Núñez, 2003) citado por (Banco Interamericano de Desarrollo, 2007) define a la RSE como:

La promoción de una conducta empresarial que más allá de la generación de beneficios e incorpora aspectos sociales y ambientales dentro de la estrategia del negocio. No existe una definición única, sino varias que contienen alcances y matices distintos. Cuando se habla de RSE se está haciendo referencia a un concepto muy amplio, que puede decir mucho y nada concreto al mismo tiempo. Sin embargo, cualquiera sea la definición adoptada, todas coinciden en la necesidad de promover las buenas prácticas en los negocios a través de asumir, por parte de la empresa, la responsabilidad de los impactos que genera la actividad productiva a la que se dedica. (p. 5).

b) Principios

Según (Jaramillo, 2007) nombra los principios del RSE que son:

- *Comportamiento ético en los negocios*: involucrarse en prácticas honestas y transparentes, establecer altos estándares de comportamiento para sus empleados, ejercer un control ético en los niveles ejecutivos y de la Junta Directiva.
- *Compromiso con los stakeholders (grupos de interés)*: mantener un diálogo genuino que manifieste los valores de la institución respecto a la comunidad, interviniendo e impulsando una relación recíproca entre esta y la organización; los consumidores, respetando sus derechos, ofreciendo productos y servicios de calidad y suministrándole información verdadera y útil; los empleados, promoviendo un entorno de trabajo amigable, involucrándose en una gestión de talento humano de forma responsable, estableciendo un sistema de remuneraciones y recompensas

equitativas, manteniendo con ellos una comunicación abierta e interviniendo en el desarrollo de las personas; los inversores, brindando un adecuado retorno sobre la inversión; los proveedores, implicándose con ellos en prácticas comerciales transparentes.

- *Compromiso con el medio ambiente:* diseñar políticas de desarrollo sustentable y moderar el impacto ambiental negativo que genera, a través de programas de reciclaje, tratamiento adecuado de residuos, auditorías ambientales, etc.

c) Categorías de la Responsabilidad Social:

Según (Casermeiro de Goytia, Scheuber de Lovaglio, & Varas) nos indica las categorías de la Responsabilidad Social:

- *Obligación social* – No violar la ley.
- *Reacción social* – La empresa es socialmente responsable si responde a las exigencias sociales de ciertos grupos, es decir, se adapta a lo que la sociedad demanda sin esperar a que lo exija una ley.
- *Sensibilidad social* – Si buscan establecer verdades éticas con independencia de la “moda social” del momento.

d) ¿Qué es una empresa socialmente responsable?

Según (Bestratén Belloví & Pujol Senovilla, 2003) en una de las NTP mencionan que:

Es una organización competitiva en términos económicos, que intenta cumplir de manera excelente sus cometidos para continuar siéndolo y asegurar su pervivencia. Pero ello obviamente no es suficiente, debe dar también respuesta satisfactoria a los siguientes seis requisitos:

- Ofrecer productos y servicios que respondan a necesidades de sus usuarios, contribuyendo al bienestar
- Tener un comportamiento que vaya más allá del cumplimiento de los mínimos reglamentarios, optimizando en forma y contenido la aplicación de todo lo que le es exigible
- La ética ha de impregnar todas las decisiones de directivos y personal con mando, y formar parte consustancial de la cultura de empresa
- Las relaciones con los trabajadores han de ser prioritarias, asegurando unas condiciones de trabajo seguras y saludables
- Ha de respetar con esmero el medio ambiente
- Ha de integrarse en la comunidad de la que forma parte, respondiendo con la sensibilidad adecuada y las acciones sociales oportunas a las necesidades planteadas, atendíéndolas de la mejor forma posible y estando en equilibrio sus intereses con los de la sociedad. La acción social de la empresa es importante, pero evidentemente no es el único capítulo de la RS.

2.1.2. Seguridad y Salud en el Trabajo

Según la página de (EcuRed) no indica que:

Se define la Seguridad y Salud en el Trabajo como la actividad orientada a crear las condiciones para que el trabajador pueda desarrollar su labor eficientemente y sin riesgos, evitando sucesos y daños que puedan afectar su salud o integridad, el patrimonio de la entidad y el medio ambiente. La Norma Cubana 18001 conceptualiza la Seguridad y Salud en el Trabajo como la actividad orientada a crear condiciones, capacidades, cultura para que el trabajador y su organización puedan desarrollar la actividad laboral eficientemente, evitando sucesos que puedan originar daños derivados del trabajo.

a) Conceptos básicos

- **Trabajo**

Según el autor del (Portal de Educación) define al trabajo como: “Toda actividad que tiene por objeto transformar la naturaleza para satisfacer nuestras necesidades.”

- **Salud**

Según la (Organización Mundial de la Salud , 1946) define que: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.” (p.1)

- **Accidentes de trabajo**

Según el (INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD Y SALUD, 2011) determina que:

Es todo suceso imprevisto y repentino que ocasione al afiliado lesión corporal o perturbación funcional, o la muerte inmediata o posterior, con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. También se considera accidente de trabajo, el que sufre el asegurado al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa. (p. 5)

- **Enfermedades profesionales**

Según el (INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD Y SALUD, 2011) define: “Son las afecciones agudas o crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realiza el asegurado y que producen incapacidad.” (p. 5)

- **Factor de riesgo**

Según el (INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD Y SALUD, 2011) define: “Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y sicosocial.” (p. 6)

- **Riesgo psicosocial**

Según (Organización Internacional de Trabajo) citado por (Moreno Jiménez & Báez León, 2010) define que:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por a otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (p. 5)

2.1.3. Estrés Laboral

- **Definición de estrés laboral**

Según el autor del Hoyo Delgado define al estrés laboral como:

La respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. (Del Hoyo Delgado, 2004, p. 5)

También basado en la publicación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, en donde su autora (Del Hoyo Delgado, 2004) menciona dos tipos de estrés:

EUSTRESS o estrés bueno: Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos.

DISTRESS o estrés negativo: Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede

afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

- **Respuesta del estrés**

Según (Del Hoyo Delgado, 2004) nos dice que:

Constituye una alerta física y mental, preparando a todo el organismo para una acción potencialmente necesaria. La exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que éstas producen en el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades. (p. 6)

- **Estresores**

Son lo que producen el estímulo que provoca la respuesta al estrés, sin embargo algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras, siendo que los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente, algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos sociológicos y otros psicológicos (Del Hoyo Delgado, 2004, p. 6)

- **Estresores del ambiente físico:**

Según (Del Hoyo Delgado, 2004) clasifica a los estresores de ambiente físicos los siguientes:

Iluminación.- tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo.

Ruido.- a niveles más bajos de los que producen daños auditivos, puede crear otra serie de problemas, puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción; la productividad y la vulnerabilidad, los accidentes y los errores; ya

que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración. Además, las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno.

Temperatura.- debido a su influencia sobre el bienestar y el "confort" de la persona, un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

Ambientes contaminados.- el mayor conocimiento de los posibles efectos sobre la salud de los contaminantes debido al aumento de la formación y a la divulgación de la reglamentación al respecto, ha provocado, por un lado, que se tomen medidas de prevención y, por otro, que se sea más consciente de los riesgos a los que se está sometido. (p. 33)

- **Estresores relativos al contenido de la tarea:**

De la misma manera según (Del Hoyo Delgado, 2004) nos describe las siguientes:

Carga mental.- La expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea, deba tratarse en un puesto de trabajo, y por otra, por las características del individuo (edad, formación, experiencia, estados de fatiga, etc.), la ejecución de la tarea implica todo un procesamiento mental de la información que pone en juego una serie de procesos cognitivos tales como:

- La toma de información del exterior (percepción)
- El análisis de la información: los razonamientos en cualquiera de sus formas.
- La memorización: almacenamiento y utilización de las informaciones memorizadas.
- El aprendizaje de sus procesos y variaciones.

Control sobre la tarea.- El control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía; iniciativa y responsabilidad; la autonomía se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, es decir, la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control sobre los resultados.

- **Estresores relativos a la organización:**

Según (Del Hoyo Delgado, 2004) los estresores que van directamente relacionados con la organización de la empresa son:

Conflicto y ambigüedad del rol.- La combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflictos de rol. Éstos pueden ser: objetivos, cuando se dan, por ejemplo, dos o más órdenes contradictorias; o subjetivos, es decir, provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo. Otro aspecto generador de estrés en las organizaciones es la ambigüedad de rol, es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades.

Jornada de trabajo.- el excesivo tiempo de trabajo produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación.

Relaciones interpersonales.- son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante. Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización.

Promoción y desarrollo de la carrera profesional.- El desequilibrio entre, las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad y frustración. (p. 34-35)

- **Características individuales**

Según (Del Hoyo Delgado, 2004) determina algunas de las características individuales más importantes implicadas en el proceso de estrés:

- Los patrones de conducta específicos
- El locus de control
- Neuroticismo/Ansiedad
- Introversión/Extroversión

- **Consecuencia del estrés**

Según (Del Hoyo Delgado, 2004) menciona en su publicación que:

Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización v., en casos extremos, suicidio, inclusive, las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, lo reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones pueden tener en el ámbito de la organización un costo significativo en forma de disminución de la eficiencia y de la efectividad. El sabotaje, el absentismo y la rotación reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción; y un sinnúmero de variables pueden contribuir, aunque sea indirectamente a los costos del estrés. (p. 8)

2.2. Marco Legal

2.2.1. Responsabilidad Social Empresarial

a) ISO 26000

Según (Organización Internacional de Normalización, 2010) nos dice que:

Es una Norma internacional ISO que ofrece guía en RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más. ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004. (p. 4)

- **¿Qué contiene ISO 26000?**

Según (Organización Internacional de Normalización, 2010) el contenido de la norma ISO 26000 está estructurado de la siguiente manera:

Prólogo

Introducción

1 Objeto y campo de aplicación

2 Términos y definiciones

3 Comprender la responsabilidad social

4 Principios de la responsabilidad social

5 Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas

6 Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social

7 Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización.

Anexo A – Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social

Anexo B – Abreviaturas

Bibliografía

Tabla 1. Requisitos de la Norma ISO 26000

Materias y temas fundamentales	Abordados en el sub-capítulo
Materia fundamental: Gobernabilidad de la organización	6.2
Materia fundamental: Derechos humanos	6.3
Tema 1: Debida diligencia	6.3.3
Tema 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4
Tema 3: Evadir la complicidad	6.3.5
Tema 4: Resolución de conflictos	6.3.6
Tema 5: Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7
Tema 6: Derechos civiles y políticos	6.3.8
Tema 7: Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9
Tema 8: Derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10
Materia fundamental: Prácticas laborales	6.4
Tema 1: Trabajo y relaciones laborales	6.4.3
Tema 2: Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4
Tema 3: Diálogo social	6.4.5
Tema 4: Salud y seguridad en el trabajo	6.4.6
Tema 5: Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo	6.5
Materia fundamental: Ambiente	6.5.3
Tema 1: Prevención de la contaminación	6.5.4
Tema 2: Uso sostenible de los recursos	6.5.5
Tema 3: Mitigación del cambio climático y adaptación	6.5.6
Tema 4: Protección y recuperación del medioambiente natural	6.5.7
Materia fundamental: Prácticas justas de operación	6.6
Tema 1: Anti-corrupción	6.6.3
Tema 2: Participación política responsable	6.6.4
Tema 3: Competencia justa	6.6.5
Tema 4: Promover la responsabilidad social en la esfera de influencia	6.6.6
Tema 5: Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.7
Materia fundamental: Asuntos de consumidores	6.7
Tema 1: Prácticas justas de mercadotecnia, información y contractuales	6.7.3
Tema 2: Protección de la salud y seguridad de los consumidores	6.7.4
Tema 3: Consumo sostenible	6.7.5
Tema 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de conflictos	6.7.6
Tema 5: Protección y privacidad de la información del consumidor	6.7.7
Tema 6: Acceso a servicios esenciales	6.7.8

Tema 7: Educación y toma de conciencia	6.7.9
Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8
Tema 1: Participación activa de la comunidad	6.8.3
Tema 2: Educación y cultura	6.8.4
Tema 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5
Tema 4: Desarrollo de tecnología	6.8.6
Tema 5: Generación de riqueza e ingresos	6.8.7
Tema 6: Salud	6.8.8
Tema 7: Inversión social	6.8.9

b) ISO SA8000

- **Definición:**

Según (Agüero, 2006) define que:

Es una Norma Universal y auditable emitida por la CEP (Council on Economic Priorities) sobre condiciones de trabajo, contiene un sistema de control que se basa en estrategias probadas de gestión de calidad (como las utilizadas para la Norma ISO 9001). Esta Norma se referencia por ser el primer estándar social auditable.

- **Requisitos de la norma**

Según (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2004) citado por (Caballero Caballero & Balanguer Vegas, 2004) especifica los requisitos en dos áreas:

- Requisitos de Responsabilidad Social donde especifica las normas mínimas sobre derechos laborales básicos, seguridad e higiene, niveles de remuneración, etc.
- Elementos del sistema de gestión, como son las política de la empresa, responsabilidades de gestión, documentación, etc. requeridos para asegurar que la empresa cumple con los requisitos de comportamiento establecidos.

REQUISITOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • TRABAJO INFANTIL • TRABAJOS FORZADOS • SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO • LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA • DISCRIMINACIÓN • MEDIDAS DISCIPLINARIAS • HORARIO DE TRABAJO • REMUNERACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> • POLÍTICA DE LA EMPRESA • REVISIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN • REPRESENTANTES DE LA COMPAÑÍA • PLANTEAMIENTO Y APLICACIÓN • CONTROL DE PROVEEDORES/ SUBCONTRATAS Y SUB-PROVEEDORES • IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS CORRECTORAS • COMUNICACIÓN EXTERNA • ACCESO A LA VERIFICACIÓN • DOCUMENTACIÓN

Figura 1. Resumen de los contenidos de SA 8000

Fuente: (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2004)

2.2.2. Seguridad y Salud en el Trabajo

Según (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008) en sus artículos siguientes describe que:

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: Toda persona tendrá derecho a realizar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

Art 425.- El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; las leyes ordinarias; las normas regionales; y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos (p.152. 189).

Según el (Comité Andino de Autoridades en Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004) describe en sus artículos que:

Artículo 2.- Las normas previstas en el presente Instrumento tienen por objeto promover y regular las acciones que se deben desarrollar en los centros de trabajo de los Países Miembros para disminuir o eliminar los daños a la salud del

trabajador, mediante la aplicación de medidas de control y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo

Artículo 4.- En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo. Para el cumplimiento de tal obligación, cada País Miembro elaborará, pondrá en práctica y revisará periódicamente su política nacional de mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

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

Artículo 12.- Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
(p. 4,9)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

Para el presente estudio se basará en la teoría del paradigma POSTPOSITIVISTA (cualitativo) y POSITIVISTA (cuantitativo) el mismo que ayudará a resolver el planteamiento del problema teniendo en cuenta que partirá desde un análisis de campo aplicado al personal operativo de la empresa.

3.2. Tipo de investigación

Debido a que el trabajo de investigación tiene la finalidad de poder determinar la presencia y el grado de estrés laboral, se utilizará como base una investigación cuantitativa de tipo descriptivo y la recolección de datos e información se la realizará con técnicas de campo, lo que permitirá realizar una evaluación mediante la aplicación de encuestas intra, extra y estrés la misma que pertenecen a la metodología de la Batería Villalobos presentado por el Ministerio de Trabajo y Empleo de Colombia en el año 2011.

3.3. Métodos de la investigación

El trabajo de investigación iniciará con una identificación de los factores de riesgo psicosociales presentes en el personal operativo de la empresa, la misma que se ocupara la matriz del Ministerio de Trabajo y Prevención social de Chile. Se establecerá también una entrevista con la muestra de los trabajadores del área operativa, la cual permitirá tener una idea subjetiva de los factores psicosociales que afectan en el desempeño de sus actividades.

3.4. Herramientas e instrumentos

La recolección de todos los datos se procedió a través de la aplicación de las encuestas aplicadas directamente al personal operativo, el mismo que fue tomado

como base la Batería de medición de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo de Colombia creado por la Dra. Gloria Villalobos. Luego de ello serán procesados estos datos tomados en el programa Spss para poder llegar al análisis que se requiere.

3.5. Población y muestra

La población que se basó este estudio es al universo de 30 líderes del área de producción, por lo que debido al número de personal se optó por tomar como el universo para la investigación.

3.6. Hipótesis

Los trabajadores del área de producción de la empresa no presentan estrés laboral dentro de sus actividades.

3.7. Sistema de variables

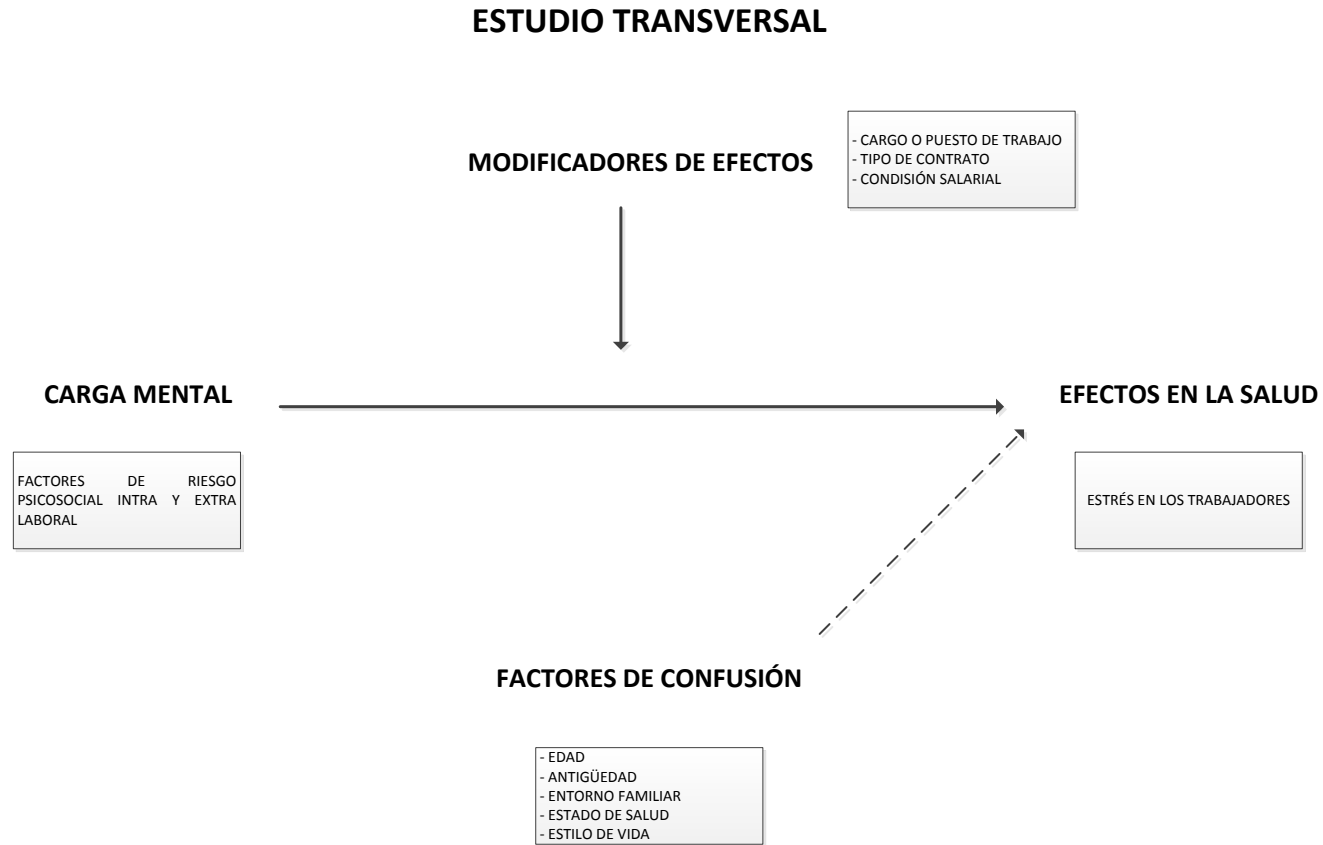


Figura 2. Sistema de Variables

3.7.1. Operacionalización de las variables

3.7.1.1. Variable Independiente Factores Psicosociales

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

			Integración grupo de trabajo	
			Unión	
			Formar parte del grupo	
			Colaboración	
			Convenir fácilmente	
			Solidaridad	
			Cooperación	
			Escuchar problemas ajenos	
		RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	Comunicación	SIEMPRE
			Información que mejorar	CASI SIEMPRE
			Claridad información	ALGUNAS VECES
			Evaluación y mejora	CASI NUNCA
			Información de mejora	NUNCA
		RELACIÓN CON LOS COLABORADORES	Comunicación tardía	SIEMPRE
			Comportamiento inadecuado	CASI SIEMPRE
			Organización difícil	ALGUNAS VECES
			Aporte de opiniones - nula	CASI NUNCA
			Logro de resultados - dificultad	NUNCA
			Expresión irrespetuosa desacuerdos	
			Poca cooperación	
			Bajo desempeño	
			Negatividad a mejorar	

		CLARIDAD DEL ROL	Funciones	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Decisiones	
			Metas	
			Influencia del trabajo	
			Objetivos	
			Orientación	
			Resolución	
		CAPACITACION	Participación	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Utilidad	
			Ayuda	
		PARTICIPACION Y MANEJO DEL CAMBIO	Beneficio	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Información	
			Sugerencias	
			Participación	
		OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO	Desarrollo habilidades	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
		DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	Aplicabilidad conocimientos	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES
			Aprendizajes nuevos	

			Asignación tareas por capacidad	CASI NUNCA NUNCA
		CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	Cantidad	SIEMPRE
			Velocidad	CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES
			Orden	CASI NUNCA NUNCA
	DEMANDAS DE TRABAJO	DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	Ruido	SIEMPRE
			Frío	CASI SIEMPRE
			Calor	ALGUNAS VECES
			Aire	CASI NUNCA
			Luz	NUNCA
			Espacio	
			R. Químicos	
			Esfuerzo físico	
			Herramientas y equipos	
			R. Biológicos	
			Accidentes	
Limpieza y orden				
DEMANDAS EMOCIONALES (POR ATENCIÓN)	Personas Enojadas	SIEMPRE		
	Personas preocupadas	CASI SIEMPRE		
	Personas tristes	ALGUNAS VECES		
	Personas enfermas	CASI NUNCA		
	Personas necesitadas de ayuda	NUNCA		
	Personas maltratadoras			

		Simulación sentimientos	
		Violencia	
		Situaciones dolorosas	
	DEMANDAS CUANTITATIVAS	Cantidad trabajo-Tiempo adicional	SIEMPRE
		Tiempo de trabajo - deberes	CASI SIEMPRE
		Tiempo de trabajo – ritmo continuo	ALGUNAS VECES
		Tiempo de trabajo - pausas	CASI NUNCA
		Cantidad trabajo - Decisión	NUNCA
		Trabajo –asuntos personales	
	INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL	Trabajo – pensamiento casa	SIEMPRE
		Trabajo - discusiones	CASI SIEMPRE
		Trabajo en casa	ALGUNAS VECES
		Trabajo - Tiempo con familia y amigos	CASI NUNCA NUNCA
	EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Rapidez de decisiones difíciles	SIEMPRE
		Varios asuntos al mismo tiempo	CASI SIEMPRE
		Trabajo – pequeños detalles	ALGUNAS VECES

		Trabajo – cosas de valor	CASI NUNCA NUNCA
		Trabajo – dinero empresa	
		Trabajo – seguridad de otros	
		Trabajo – resultados del área	
		Trabajo – salud de otros	
	DEMANDA DE CARGA MENTAL	Cantidad esfuerzo mental	SIEMPRE
		Concentración	CASI SIEMPRE
		Memoria	ALGUNAS VECES
		Atención varios asuntos Pequeños detalles	CASI NUNCA
	CONSISTENCIA DEL ROL	Órdenes contradictorias	SIEMPRE
		Cosas innecesarias	CASI SIEMPRE
		Respeto normas y procedimientos	ALGUNAS VECES
		Trabajo - practicidad	CASI NUNCA
		Cambios – facilidad trabajo	NUNCA
	DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	Horario nocturno	SIEMPRE
		Trabajo días no laborables	CASI SIEMPRE
		Descanso fines de semana u otros días	ALGUNAS VECES
		No aplica	CASI NUNCA
		No aplica	NUNCA

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

Figura 3. Variable independiente factores psicosociales Intra Laborales

3.7.1.2. Variable Dependiente Estrés Laboral

CATEGORIA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE DIMENSIONAL	INDICADORES	ESCALA
SINTOMATOLOGIA	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	SI NO
			Sociabilización	
			Memoria	
			Concentración	
			Frustración	
			Soledad /miedo	
			Pensamiento catastrófico	
			Angustia / tristeza	
			Autoestima	
Cordura				

	Sintomatología conductual	Conjunto de síntomas que provocan cambios en la conducta de una persona.	Trastornos sueño	SI NO
			Cambios Apetito	
			Problemas sexuales	
			Actividad	
			Aislamiento	
			Cansancio	
			Rendimiento	
			Ausentismo	
			Interés	
			Uso de drogas	

Figura 4. Variables dependientes de estrés laboral

3.7.1.3. Variables Modificadores 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	SI
			FEMENINO	NO
	EDAD	Tiempo cronológico de una persona desde su nacimiento hasta el momento actual.	AÑOS	Sin escala
	ESTADO CIVIL	Situación personal en que se encuentra o no una persona física en relación a otra.	SOLTERO	SI NO
			CASADO	
			UNION LIBRE	
SEPARADO				
		DIVORCIADO		
		VIUDO		

	VIVIENDA	Lugar cerrado y cubierto que se construye para que sea habitado por personas.	Propia	SI
			Arrendada	NO
			Familiar	
	CONTRATO	Acuerdo entre la empresa y la persona que crea o transmite derechos y obligaciones a las partes que lo suscribe	Temporal < 1 año	SI
			Temporal 1 años o mas	NO
			Contrato a prueba 3 meses	
			Contrato indefinido	
			Prestación de servicio	
			Otros	

Figura 5. Variables Modificadores de efecto

3.7.1.4. Variables de Confusión

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

			Deudas por pagar	CASI NUNCA NUNCA
VIVENDA	CARACTERISTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO		Seguridad sector	SIEMPRE
			Hurtos y delincuencia	CASI SIEMPRE
			Asistencia médica cercana	ALGUNAS VECES
			Estado de vías de acceso	CASI NUNCA
			Transporte	NUNCA
			Agua, luz y teléfono	
			Comodidad	
ENTORNO EXTRALABORAL	INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO		Problemas personales y trabajo	SIEMPRE
			Problemas y energía para trabajar	CASI SIEMPRE
			Problemas y relaciones interpersonales	ALGUNAS VECES
			Líneas de transporte	CASI NUNCA
			Tiempo en transportes	NUNCA
			Comodidad y transporte	

Figura 6. Variables de confusión

3.8. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para recopilar la información y demostrar el tercer objetivo del trabajo de investigación, se usó método inductivo, ya que se aplicó el test de la batería Villalobos para poder determinar las tres variables, que es el formulario Intra laboral Forma A, Extra laboral y Estrés en el área de producción de una empresa dedicada a la fabricación de productos de limpieza, logrando así una perspectiva de valorización sobre los resultados que se alcancen, además de ello se utilizarán visitas en cada uno de las áreas en donde existe líderes de sección.

3.9. Técnica de procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS, el mismo que facilitó las comparaciones respectivas lo que ayudó a la formulación de las conclusiones del estudio realizado.

3.10. Confiabilidad y validez de instrumentos

Para la confiabilidad y validez de los instrumentos, en el caso de este estudio se utilizó la validez del coeficiente del Alfa de Cronbach, el mismo que permitió evaluar la veracidad o falsedad de los datos ingresados dentro del programa Spss.

Para lo cual se estableció el siguiente resultado:

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,783	,798	13

Tabla 3. Estadísticas de elemento de resumen Alfa de Cronbach**Estadísticas de elemento de resumen**

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	1,044	,233	2,667	2,433	11,429	,384	13
Varianzas de elemento	1,291	,453	2,898	2,445	6,397	,534	13
Covariables entre elementos	,281	-,339	,983	1,322	-2,900	,079	13
Correlaciones entre elementos	,233	-,194	,803	,997	-4,135	,047	13

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Datos socio-económicos

4.1.1. Sexo

Tabla 4. Datos generales del sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	11	18,3	18,3	18,3
Masculino	49	81,7	81,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

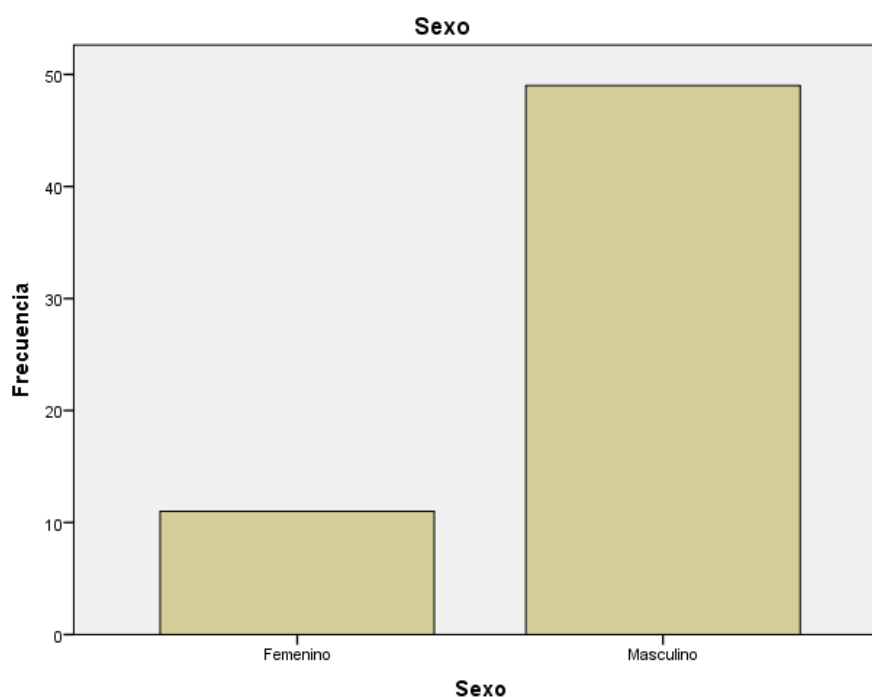


Gráfico 1. Datos generales: Sexo

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 8 y el gráfico 1; no indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, representan el 18,3% de sexo femenino y el 81,7% de sexo masculino; siendo la tendencia más alta al sexo masculino.

4.1.2. Edad

Tabla 5. Datos generales: Edad

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20	1	1,7	1,7	1,7
	21	2	3,3	3,3	5,0
	22	4	6,7	6,7	11,7
	23	1	1,7	1,7	13,3
	24	1	1,7	1,7	15,0
	25	3	5,0	5,0	20,0
	26	1	1,7	1,7	21,7
	27	3	5,0	5,0	26,7
	28	1	1,7	1,7	28,3
	29	5	8,3	8,3	36,7
	30	4	6,7	6,7	43,3
	31	5	8,3	8,3	51,7
	32	4	6,7	6,7	58,3
	33	4	6,7	6,7	65,0
	34	2	3,3	3,3	68,3
	35	2	3,3	3,3	71,7
	36	1	1,7	1,7	73,3
	37	4	6,7	6,7	80,0
	38	1	1,7	1,7	81,7
	40	2	3,3	3,3	85,0
	41	2	3,3	3,3	88,3
	42	4	6,7	6,7	95,0
	44	1	1,7	1,7	96,7
	46	1	1,7	1,7	98,3
	47	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

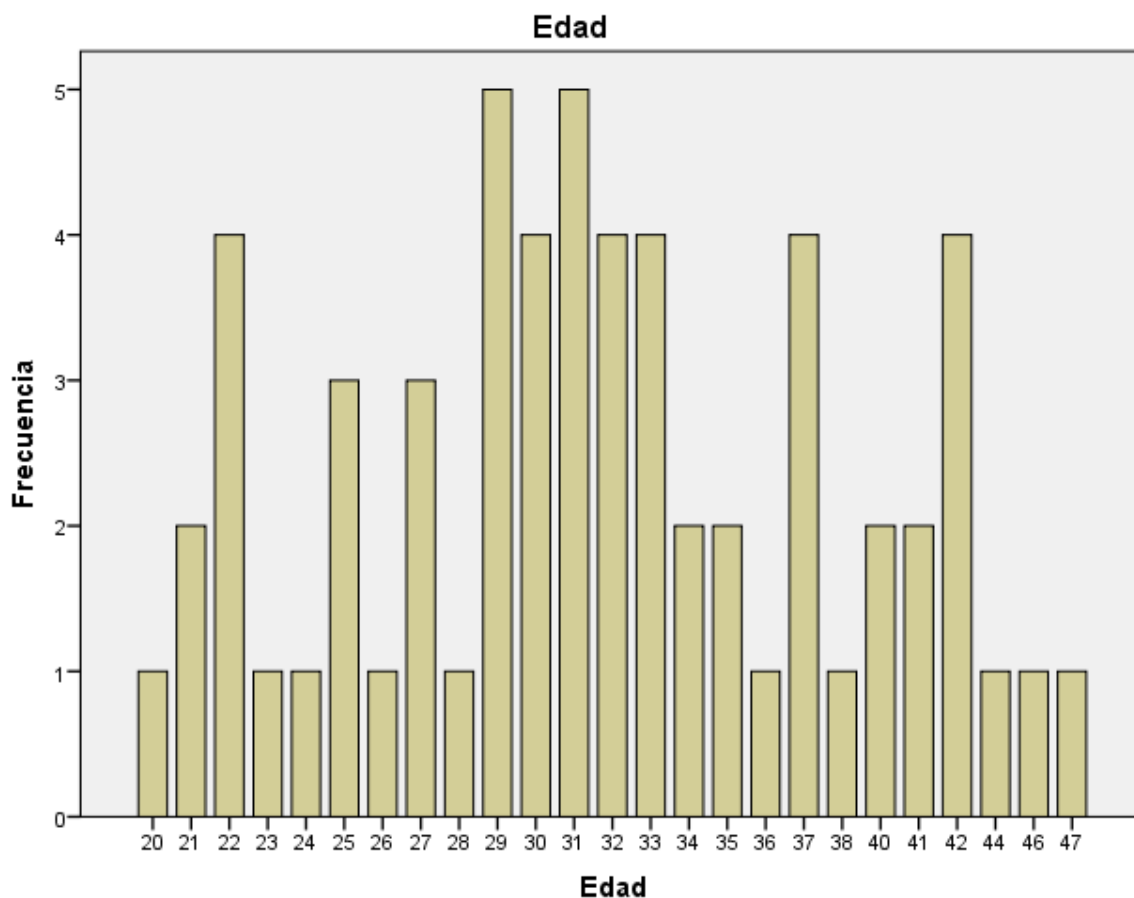


Gráfico 2. Datos generales: Edad

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 9 y el gráfico 2; no indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, fueron de las siguientes edades: 20 años representa el 1,7%, 21 años representa el 3,3%, 22 años representa el 6,7%, 23 años representa el 1,4%, 24 años representa el 1,7%, 25 años el 5%, 26 años representa el 1,7%, 27 años representa el 5%, 28 años representa el 1,7%, 29 años representa el 8,3%, 30 años representa el 6,7%, 31 años representa el 8,3%, 32 años representa el 6,7%, 33 años representa el 6,7%, 34 años representa el 3,3%, 35 años representa el 3,3%, 36 años representa el 1,7%, 37 años representa el 6,7%, 38 años representa el 1,7%, 40 años representa el 3,3%, 41 años representa el 3,3%, 42 años representa el 6,7%, 44 años representa el 1,7%, 46 años representa el 1,7%, 47 años representa el 1,7%; de esta manera la edad que predomina en los

encuestados es de de 29 y 31 años de edad ya que están representados por el 8,3% de la población.

4.1.3. Estado Civil

Tabla 6. Datos generales: Estado Civil

Estado Civil				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Soltero	22	36,7	36,7	36,7
Casado	26	43,3	43,3	80,0
Unión Libre	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

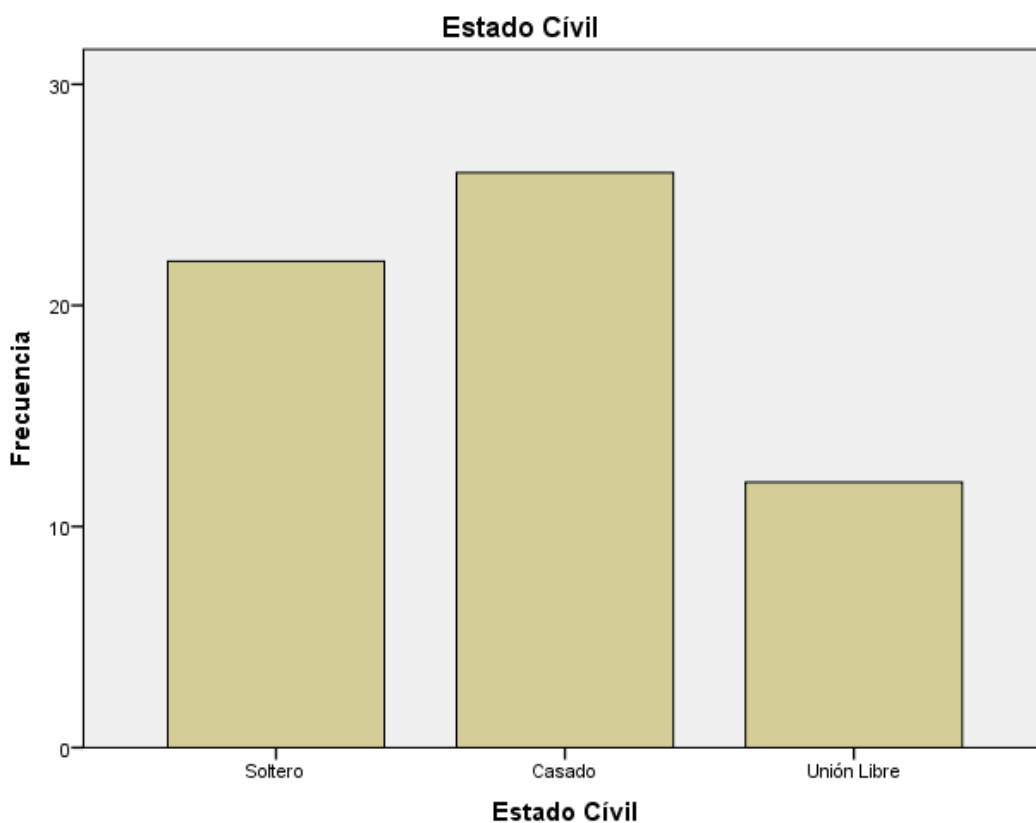


Gráfico 3. Datos generales: Estado Civil

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 10 y el gráfico 3; no indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, fueron de las siguientes: las personas solteras representan el 36.7%, las casadas el 43,3% y las que tienen unión libre el 20%, siendo que el mayor porcentaje se ve representado por las personas que presentan un estado civil de casado.

4.1.4. Tipo de vivienda

Tabla 7. Datos generales: Tipo de Vivienda

Tipo de Vivienda				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Arrendada	17	28,3	28,3	28,3
Propia	17	28,3	28,3	56,7
Familiar	26	43,3	43,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

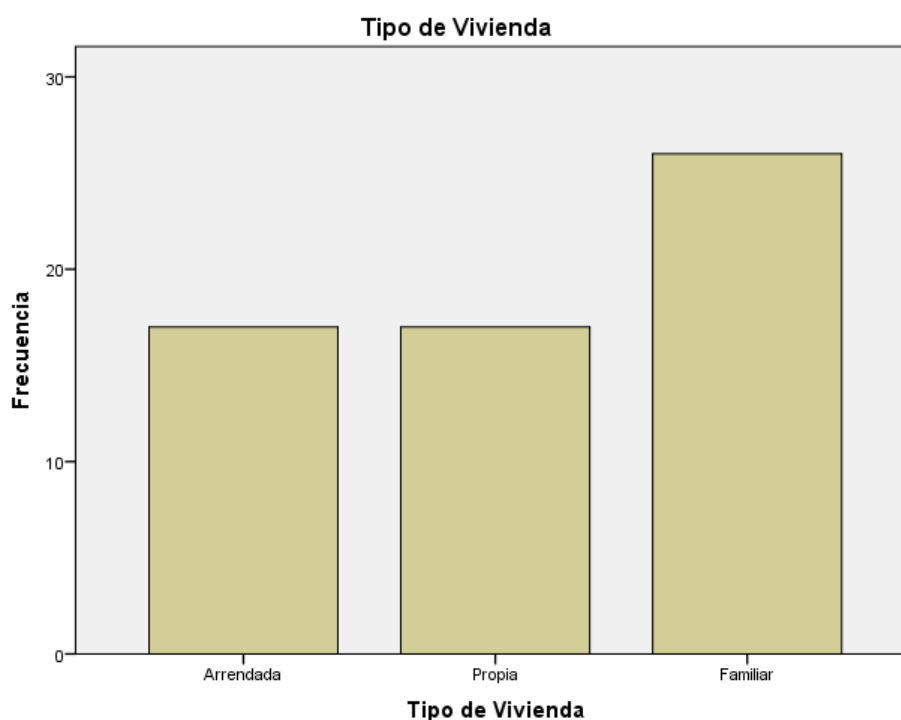


Gráfico 4. Datos generales: Tipo de Vivienda

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 11 y el gráfico 4; no indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, fueron de las siguientes: las personas que poseen un tipo de vivienda arrenda y propia representan el 28,3%, las que poseen vivienda familiar representan el 43,3%, siendo así que el porcentaje más alto son las personas que poseen vivienda familiar.

4.1.5. Tipo de contrato

Tabla 8. Datos generales: Tipo de contrato

Tipo de Contrato				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Término indefinido	55	91,7	91,7	91,7
Temporal	5	8,3	8,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

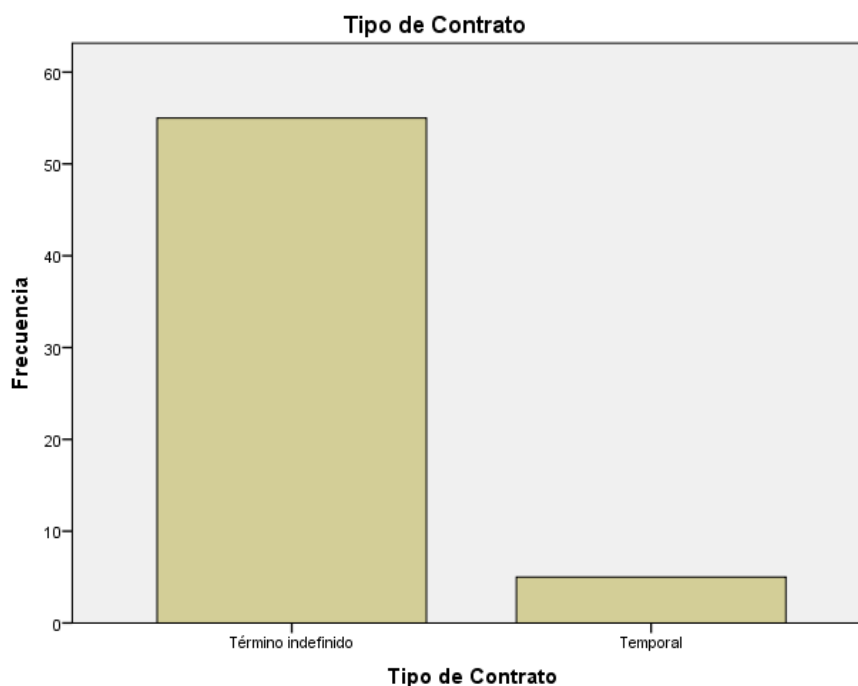


Gráfico 5. Datos generales: Tipo de contrato

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 12 y el gráfico 5; no indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, fueron las siguientes: el personal que mantiene un contrato con término indefinido son 91,7% y las que tienen un contrato temporal apenas el 8,3%; siendo que en la empresa existe una buena estabilidad laboral.

4.2. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

4.2.1. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Tabla 9. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DEPRECIABLE	31	51,7	51,7	51,7
BAJO	19	31,7	31,7	83,3
MEDIO	6	10,0	10,0	93,3
ALTO	3	5,0	5,0	98,3
MUY ALTO	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	



Gráfico 6. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 13 y el gráfico 6; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel de riesgo en cuanto al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo presenta un riesgo depreciable del 51,7%, riesgo bajo el 37,1%, riesgo medio el 10%, riesgo alto el 5% y riesgo muy alto el 1,7%; lo que nos quiere decir que en este factor de riesgo psicosocial el nivel de riesgo en los trabajadores del área de producción el depreciable.

4.2.2. Relaciones sociales en el trabajo

Tabla 10. Relaciones sociales en el trabajo

		Relaciones Sociales en el trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEPRECIABLE	12	20,0	20,0	20,0
	BAJO	29	48,3	48,3	68,3
	MEDIO	11	18,3	18,3	86,7
	ALTO	7	11,7	11,7	98,3
	MUY ALTO	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

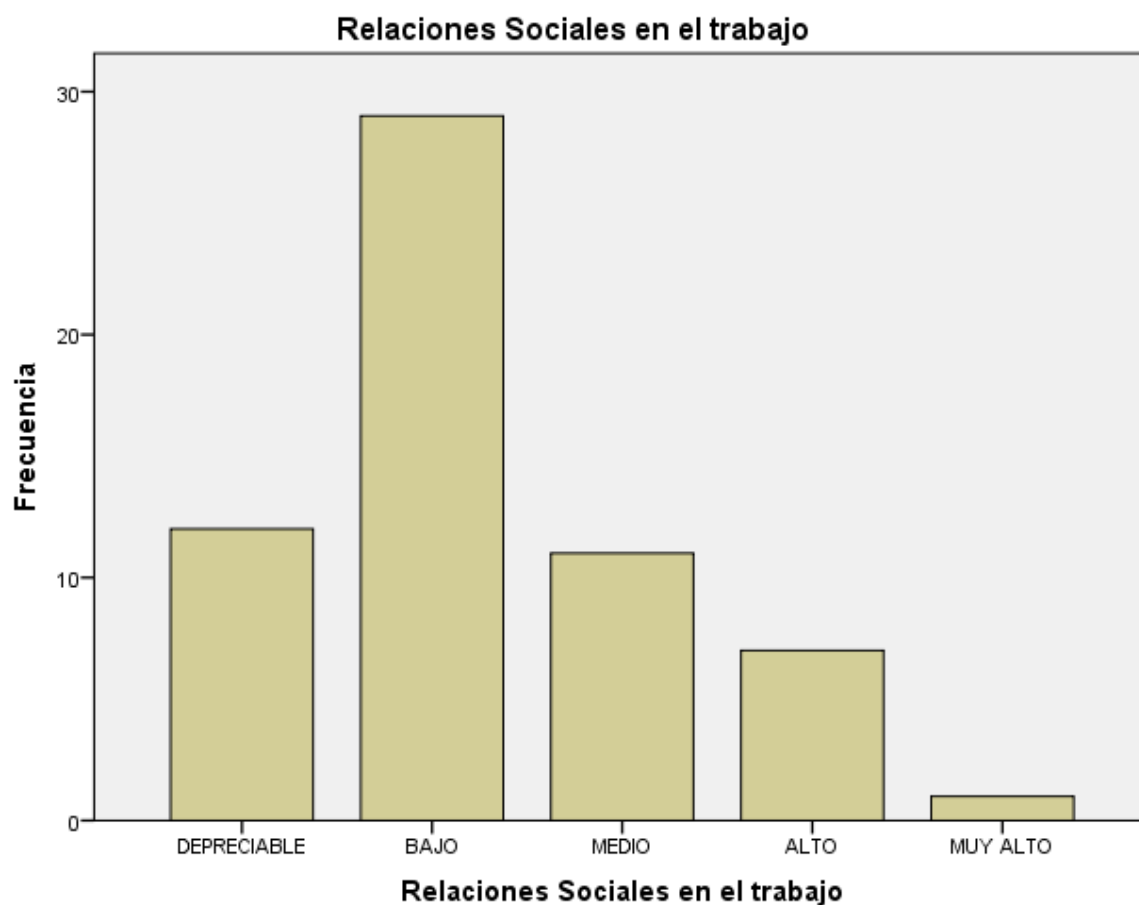


Gráfico 7. Relaciones sociales en el trabajo

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 14 y el gráfico 7; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel de riesgo en cuanto a las relaciones sociales en el trabajo presenta un riesgo depreciable del 20%, riesgo bajo el 48,3%, riesgo medio el 18,3%, riesgo alto el 11,7% y riesgo muy alto el 1,7%; lo que nos quiere decir que en este factor de riesgo psicosocial el nivel de riesgo en los trabajadores del área de producción es el bajo.

4.2.3. Demandas del trabajo

Tabla 11. Demandas del trabajo

Dominio Demandas del trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEPRECIABLE	34	56,7	56,7	56,7
	BAJO	16	26,7	26,7	83,3
	MEDIO	8	13,3	13,3	96,7
	MUY ALTO	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

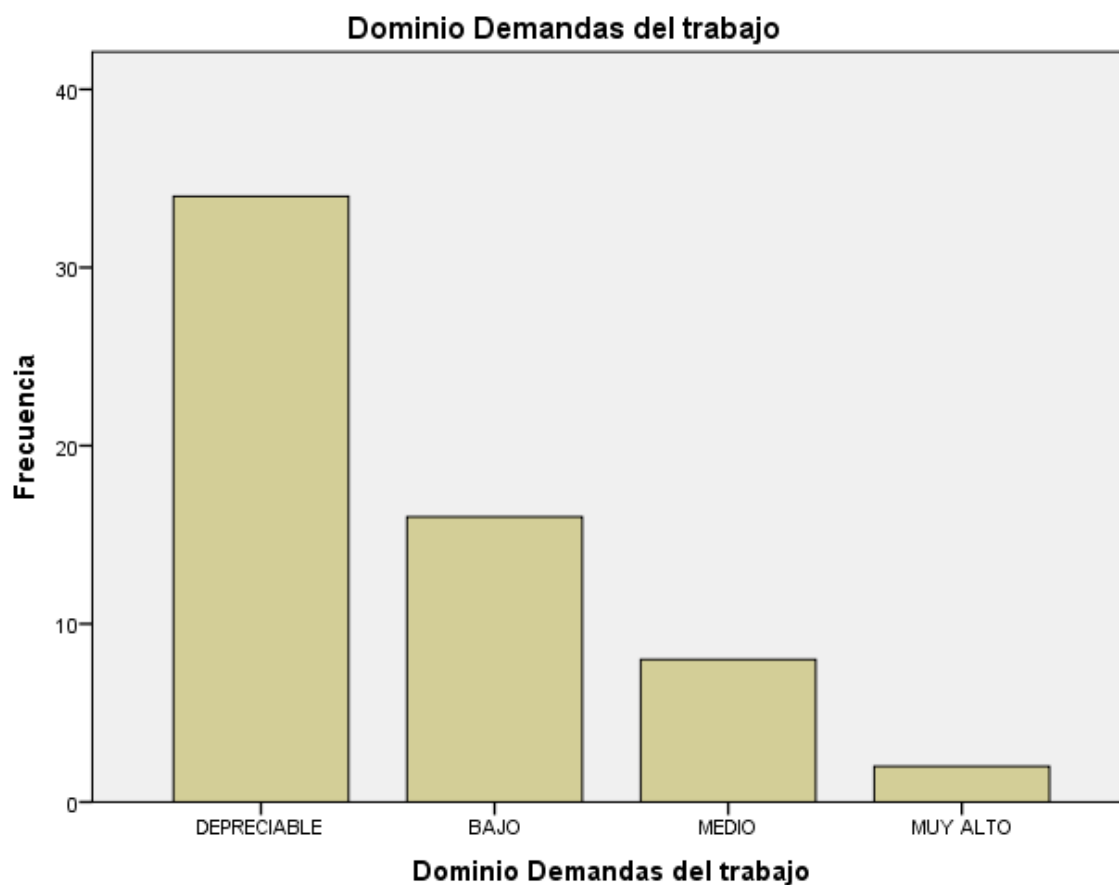


Gráfico 8. Demandas del trabajo

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 15 y el gráfico 8; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel de riesgo en cuanto a las demandas del trabajo presenta un riesgo depreciable del 56,7%, riesgo bajo el 26,7%, riesgo medio el 13,3% y riesgo muy alto el 3,3%; lo que nos quiere decir que en este factor de riesgo psicosocial el nivel de riesgo en los trabajadores del área de producción es depreciable.

4.2.4. Recompensas

Tabla 12. Recompensas

		Dominio Recompensas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEPRECIABLE	32	53,3	53,3	53,3
	BAJO	16	26,7	26,7	80,0
	MEDIO	8	13,3	13,3	93,3
	MUY ALTO	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

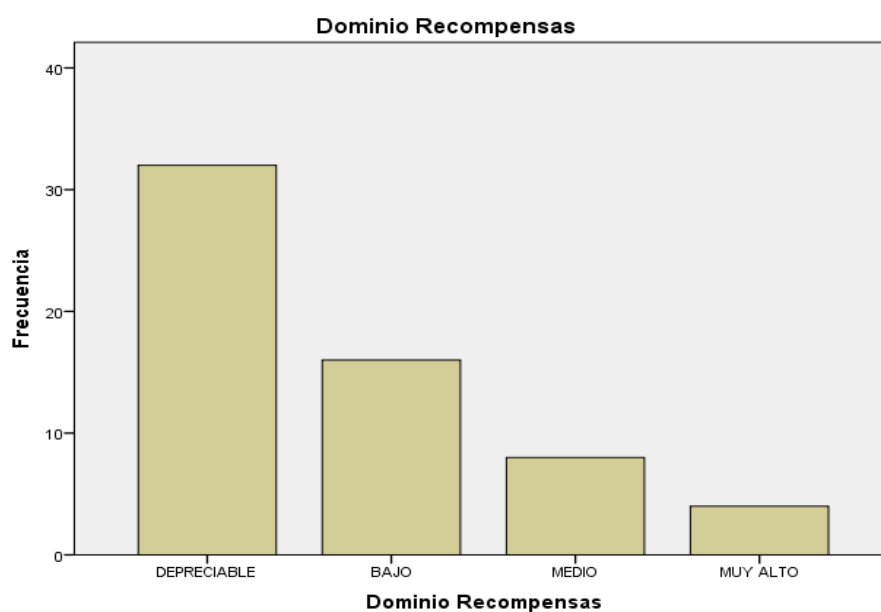


Gráfico 9. Recompensas

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 16 y el gráfico 9 ; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel de riesgo en cuanto a las recompensas presenta un riesgo depreciable del 53,3%, riesgo bajo el 26,7%, riesgo medio el 13,3% y riesgo muy alto el 6,7%; lo que nos quiere decir que en este factor de riesgo psicosocial el nivel de riesgo en los trabajadores del área de producción es depreciable.

4.2.5. Total del cuestionario Intra A

Tabla 13. Riesgo Psicosocial Intra A

Riesgo Psicosocial Intra A					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEPRECIABLE	44	73,3	73,3	73,3
	BAJO	12	20,0	20,0	93,3
	ALTO	2	3,3	3,3	96,7
	MUY ALTO	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

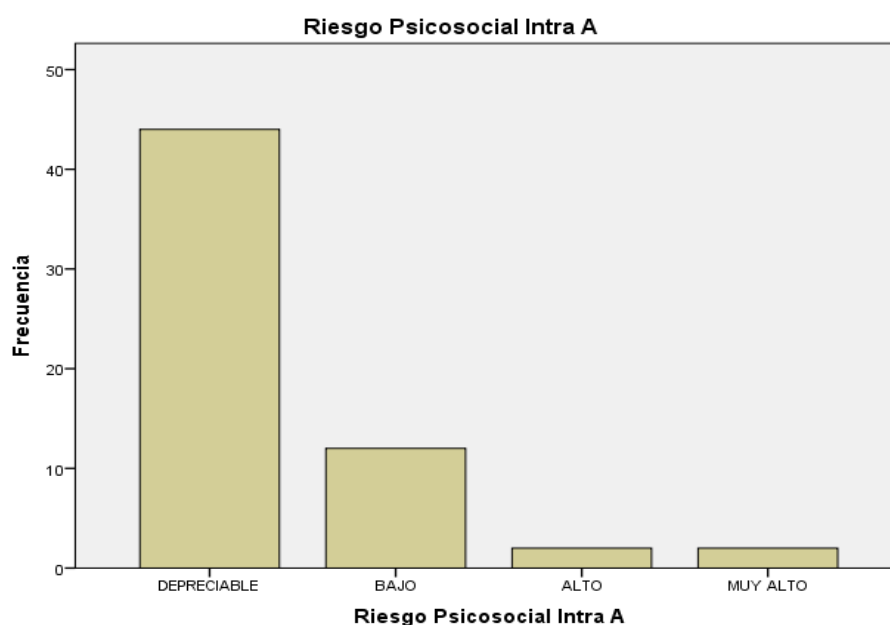


Gráfico 10. Riesgo Psicosocial Intra A

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 17 y el gráfico 10; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel de riesgo psicosocial del cuestionario Intra A presenta un riesgo depreciable del 73,3%, riesgo bajo el 20%, riesgo alto el 3,3% y riesgo muy alto el 3,3%; lo que nos quiere decir que en este factor de riesgo psicosocial total del cuestionario Intra A presenta un nivel de riesgo depreciable.

4.2.6. Tiempo fuera del trabajo

Tabla 14. Tiempo fuera del trabajo

Dimensión Tiempo Fuera del Trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DEPRECIABLE	28	46,7	46,7	46,7
BAJO	28	46,7	46,7	93,3
ALTO	2	3,3	3,3	96,7
MUY ALTO	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

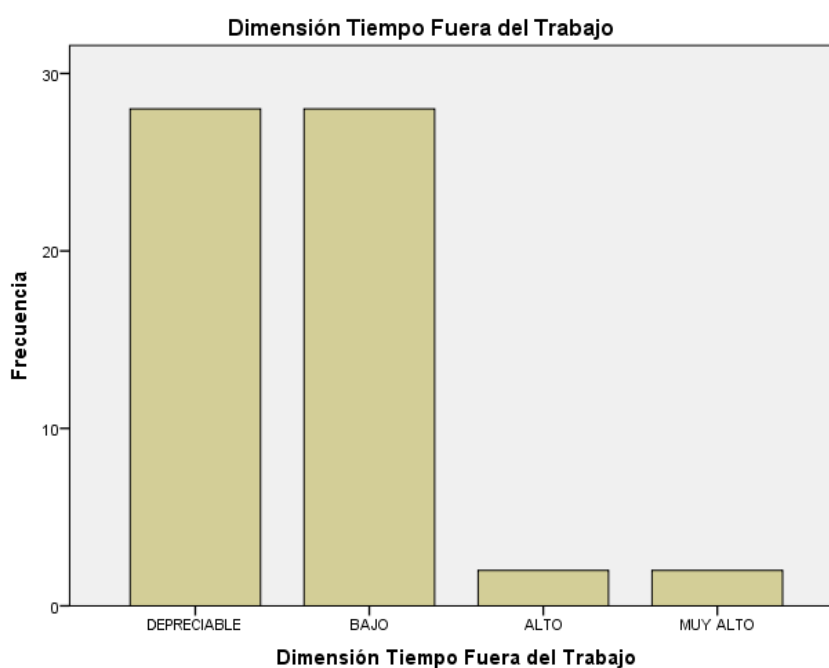


Gráfico 11. Tiempo fuera del trabajo

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 18 y el gráfico 11; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel de riesgo en cuanto al tiempo fuera del trabajo presenta un riesgo depreciable y bajo del 46,7%, riesgo alto y muy alto el 3,3%; lo que nos quiere decir que en este factor de tiempo fuera del trabajo presenta un nivel de riesgo depreciable y bajo.

4.2.7. Relaciones familiares

Tabla 15. Relaciones Familiares

Dimensión Relaciones Familiares				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DEPRECIABLE	52	86,7	86,7	86,7
BAJO	4	6,7	6,7	93,3
MEDIO	2	3,3	3,3	96,7
ALTO	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

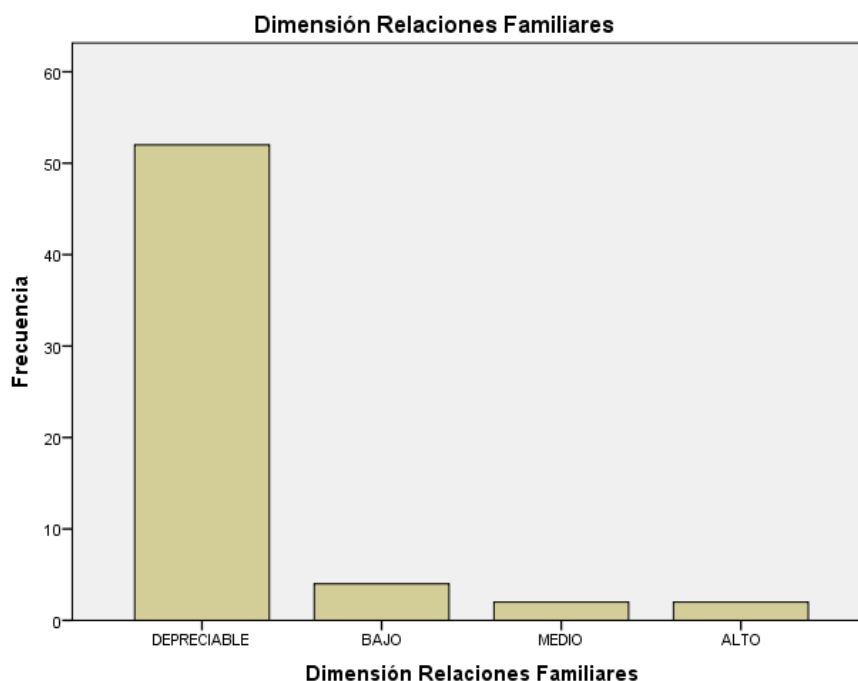


Gráfico 12. Relaciones Familiares

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 19 y el gráfico 12; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel de riesgo en cuanto a las Relaciones familiares presenta: un riesgo depreciable del 86,7%, riesgo bajo el 6,7%, riesgo medio el 3,3% y riesgo alto el 3,3%; lo que nos quiere decir que en este factor de Relaciones Familiares presenta un nivel de riesgo depreciable.

4.2.8. Comunicación y relaciones interpersonales

Tabla 16. Comunicación y relaciones interpersonales

Dimensión Comunicación y relaciones interpersonales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEPRECIABLE	46	76,7	76,7	76,7
	BAJO	2	3,3	3,3	80,0
	MEDIO	6	10,0	10,0	90,0
	ALTO	2	3,3	3,3	93,3
	MUY ALTO	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

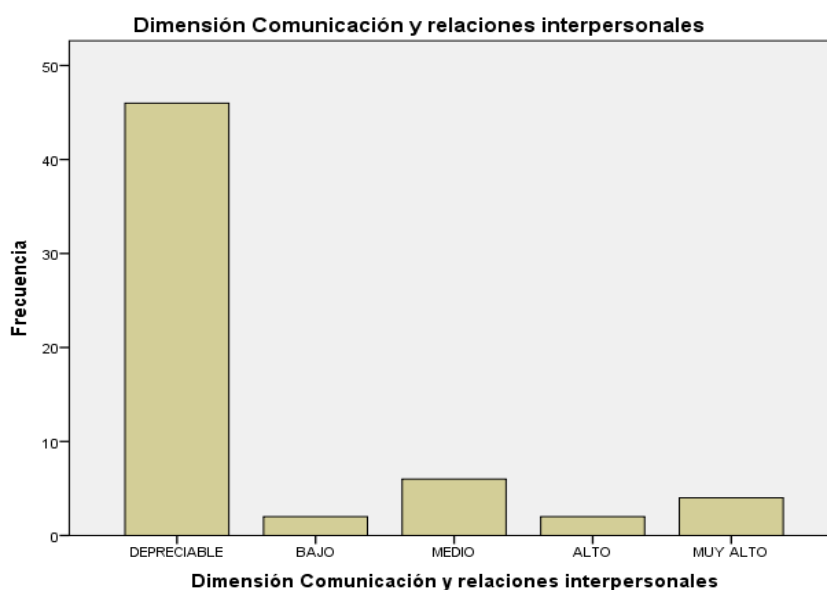


Gráfico 13. Comunicación y relaciones interpersonales

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 20 y el gráfico 13; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel de riesgo en cuanto a la Comunicación y las relaciones interpersonales presenta: un riesgo depreciable del 76,7%, riesgo bajo el 3,3%, riesgo medio el 10%, riesgo alto el 3,3% y riesgo muy alto el 6,7%; lo que nos quiere decir que en este factor de la Comunicación y las relaciones interpersonales presenta un nivel de riesgo depreciable.

4.2.9. Situación económica del grupo familiar

Tabla 17. Situación económica del grupo familiar

Dimensión situación económica del grupo familiar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEPRECIABLE	26	43,3	43,3	43,3
	BAJO	6	10,0	10,0	53,3
	MEDIO	12	20,0	20,0	73,3
	ALTO	4	6,7	6,7	80,0
	MUY ALTO	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

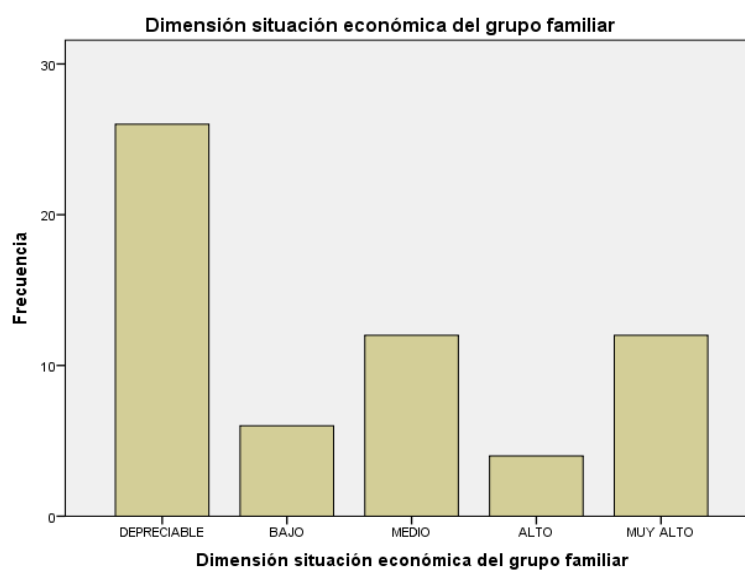


Gráfico 14. Situación económica del grupo familiar

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 14 y el gráfico 21; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel de riesgo en cuanto a la Situación económica del grupo familiar presenta: un riesgo depreciable del 43,3%, riesgo bajo el 10%, riesgo medio el 20%, riesgo alto el 6,7% y riesgo muy alto el 20%; lo que nos quiere decir que en este factor de la Situación económica del grupo familiar presenta un nivel de riesgo depreciable.

4.2.10. Características de la vivienda y su entorno

Tabla 18. Características de la vivienda y su entorno

Características de la vivienda y su entorno					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEPRECIABLE	16	26,7	26,7	26,7
	BAJO	28	46,7	46,7	73,3
	MEDIO	8	13,3	13,3	86,7
	ALTO	4	6,7	6,7	93,3
	MUY ALTO	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



Gráfico 15. Características de la vivienda y su entorno

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 22 y el gráfico 15; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel de riesgo en cuanto a la Características de la vivienda y su entorno presenta: un riesgo depreciable del 26,7%, riesgo bajo el 46,7%, riesgo medio el 13,3%, riesgo alto el 6,7% y riesgo muy alto el 6,7%; lo que nos quiere decir que en este factor de las Características de la vivienda y su entorno presenta un nivel de riesgo bajo.

4.2.11. Influencia del entorno extra laboral en el trabajo

Tabla 19. Influencia del entorno extra laboral en el trabajo

Influencia del entorno extra laboral en el trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEPRECIABLE	30	50,0	50,0	50,0
	BAJO	4	6,7	6,7	56,7
	MEDIO	6	10,0	10,0	66,7
	ALTO	6	10,0	10,0	76,7
	MUY ALTO	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

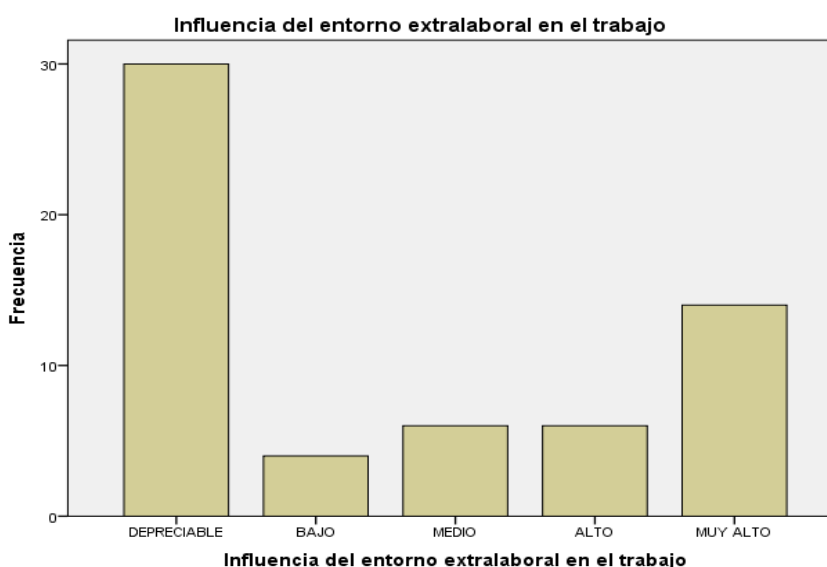


Gráfico 16. Influencia del entorno extra laboral en el trabajo

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 23 y el gráfico 16; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel de riesgo en cuanto a la Influencia del entorno extra laboral en el trabajo presenta: un riesgo depreciable del 50%, riesgo bajo el 6,7%, riesgo medio el 10%, riesgo alto el 10% y riesgo muy alto el 23,3%; lo que nos quiere decir que en este factor de Influencia del entorno extra laboral en el trabajo presenta un nivel de riesgo bajo.

4.2.12. Desplazamiento Vivienda - Trabajo - Vivienda

Tabla 20. Desplazamiento Vivienda - Trabajo - Vivienda

Desplazamiento Vivienda - Trabajo - Vivienda		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEPRECIABLE	4	6,7	6,7	6,7
	BAJO	10	16,7	16,7	23,3
	MEDIO	12	20,0	20,0	43,3
	ALTO	10	16,7	16,7	60,0
	MUY ALTO	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

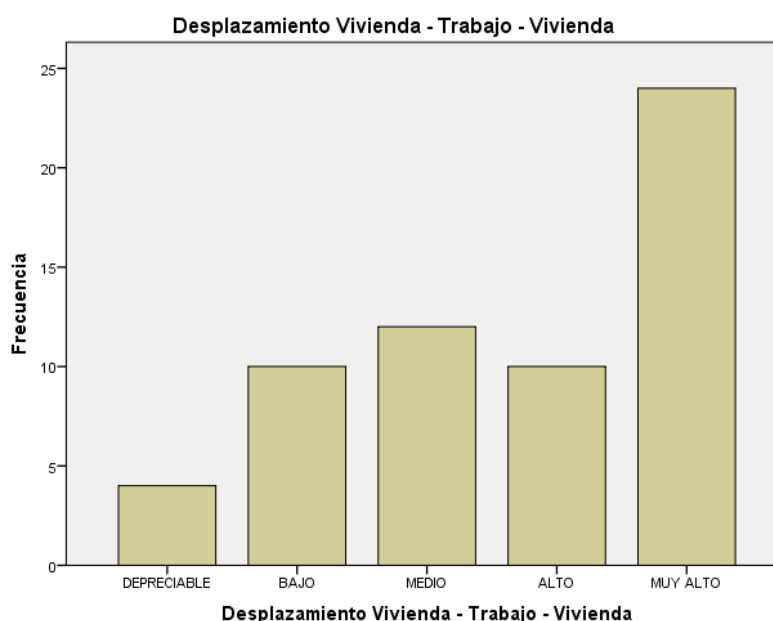


Gráfico 17. Desplazamiento Vivienda - Trabajo - Vivienda

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 24 y el gráfico 17; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel de riesgo en cuanto al Desplazamiento vivienda - Trabajo - vivienda presenta: un riesgo depreciable del 6,7%, riesgo bajo el 16,7%, riesgo medio el 20%, riesgo alto el 16,7% y riesgo muy alto el 40%; lo que nos quiere decir que en este factor del Desplazamiento vivienda - Trabajo - vivienda presenta un nivel de riesgo bajo.

4.2.13. Total de Riesgo Psicosocial Extra

Tabla 21. Riesgo Psicosocial Extra

		Riesgo Psicosocial Extra			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEPRECIABLE	24	40,0	40,0	40,0
	BAJO	16	26,7	26,7	66,7
	MEDIO	8	13,3	13,3	80,0
	ALTO	10	16,7	16,7	96,7
	MUY ALTO	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

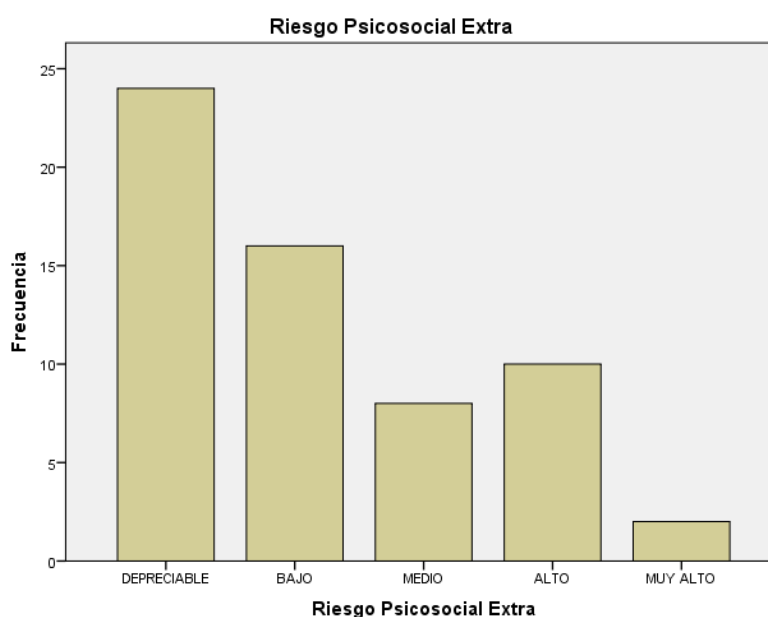


Gráfico 18. Riesgo Psicosocial Extra

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 25 y el gráfico 18; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel total de riesgo extra Laboral presenta lo siguiente: un riesgo depreciable del 40%, riesgo bajo el 26,7%, riesgo medio el 13,3%, riesgo alto el 16,7% y riesgo muy alto el 3,3%; lo que nos quiere decir que en este factor de riesgo psicosocial Extra Laboral presenta un nivel de riesgo bajo a nivel general de la empresa.

4.2.14. Total de Nivel de Estrés en el trabajo

Tabla 22. Nivel de Estrés

		Nivel de Estrés			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEPRECIABLE	26	43,3	43,3	43,3
	BAJO	14	23,3	23,3	66,7
	MEDIO	14	23,3	23,3	90,0
	ALTO	2	3,3	3,3	93,3
	MUY ALTO	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

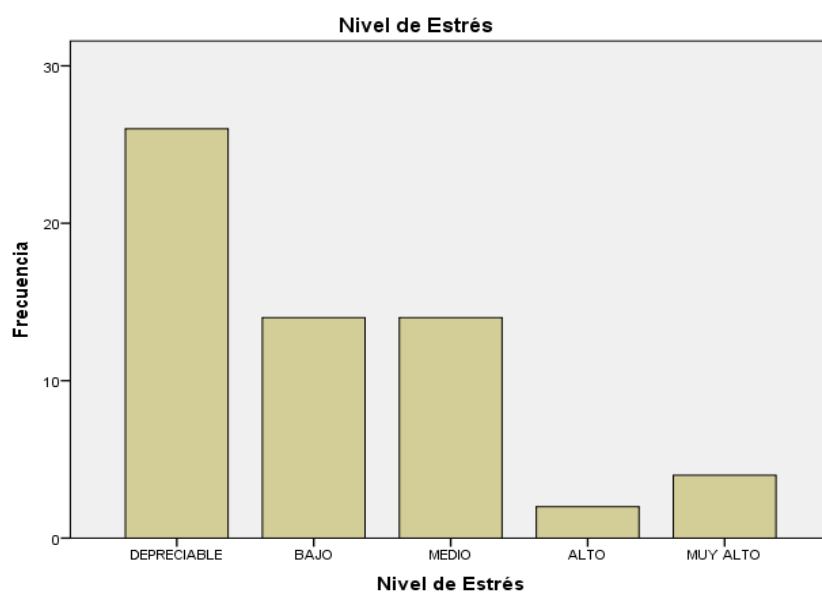


Gráfico 19. Nivel de Estrés

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 26 y el gráfico 19; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado lo siguiente: el nivel total de riesgo de Estrés Laboral presenta lo siguiente: un riesgo depreciable del 43,3%, riesgo bajo el 23,3%, riesgo medio el 23,3%, riesgo alto el 3,3% y riesgo muy alto el 6,7%; lo que nos quiere decir que en este factor de riesgo de Estrés Laboral presenta un nivel de riesgo depreciable a nivel general de la empresa.

4.3. INCIDENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROBLEMAS PERSONALES

Tabla 23. Nivel de Estrés *Demandas Emocionales tabulación cruzada

Nivel de Estrés *Demandas Emocionales tabulación cruzada

		Demandas Emocionales			Total
		DEPRECIABLE	BAJO	MUY ALTO	
Nivel de Estrés	DEPRECIABLE	23	2	1	26
	BAJO	13	1	0	14
	MEDIO	14	0	0	14
	ALTO	2	0	0	2
	MUY ALTO	4	0	0	4
Total		56	3	1	60

Análisis de los resultados:

De acuerdo con lo que muestra la tabla 27; nos indica que las encuestas realizadas a las 60 personas del área de producción, tenemos como resultado de la tabla cruzada lo siguiente: dentro de las personas que presentan un nivel de estrés depreciable, 23 de ellas poseen demandas emocionales de riesgo depreciable, 2 de riesgo bajo y 1 de riesgo muy alto; las que presentan un nivel de estrés bajo poseen demandas emocionales 13 de riesgo depreciable y 1 de riesgo bajo; las que presentan un nivel de estrés medio poseen demandas emocionales 14 de riesgo depreciable; las que presentan un nivel de estrés alto poseen

demandas emocionales 2 de riesgo; las que presentan un nivel de estrés muy alto poseen demandas emocionales 4 de riesgo depreciable.

Lo que nos quiere decir que el nivel de estrés laboral en la empresa no se ve afectado por los problemas personales que poseen los trabajadores.

4.4. Tipo de control y gestión de la empresa

Se pudo verificar y observar dentro de la empresa varias gestiones que ha realizado para que personal operativo reduzca al mínimo el nivel de estrés en el trabajo; uno de los cuales son los siguientes:

- Charlas motivacionales los días lunes al ingreso del personal.
- Pausas activas dentro de las distintas áreas de trabajo
- Programas de mejores líderes para el entrenamiento de cada uno de los líderes de área.

Se tiene registros y fotografías de todas las actividades antes mencionadas, pero debido a que la información de la empresa es confidencial no se colocó.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA

4.1. Conclusiones

- Se determinó que las características generales del personal operativo de la empresa fueron las siguientes:
 - a) De las 60 personas encuestadas 11 de ellas son de sexo femenino es decir el 18,3%, mientras que 49 son de sexo masculino y representan el 81,7%.
 - b) De las 60 personas encuestadas 1 posee 20 años de edad, 2 poseen 21 años, 4 poseen 22 años, 1 posee 23 años, 1 posee 24 años, 3 poseen 25 años, 1 posee 26 años, 3 poseen 27 años, 1 poseen 28 años, 5 poseen 29 años, 4 poseen 30 años, 5 poseen 31 años, 4 poseen 32 años, 4 poseen 33 años, 2 poseen 34 años, 2 poseen 35 años, 1 posee 36 años, 4 poseen 37 años, 1 posee 38 años, 2 poseen 40 años, 2 poseen 41 años, 4 poseen 42 años, 1 posee 44 años, 1 posee 46 años y 1 posee 47 años; donde se puede identificar que no hay una restricción de edades al momento de postular en la empresa.
 - c) De las 60 personas encuestadas se determinó que 22 de ellas tienen estado civil soltero, 26 son casadas y 12 tienen unión libre; por lo que la mayoría es representada por el 43,3 de casados.
 - d) De las 60 personas encuestadas se encontró que 17 personas arriendan la vivienda, 17 tienen vivienda propia y 26 viven con su familia.
 - e) De las 60 personas encuestadas se determinó que en su tipo de contrato 55 poseen término indefinido y 5 temporal, es decir que existe una estabilidad dentro de la empresa.

- Se encontró que los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal fueron los siguientes:

- a) De las 60 personas encuestadas se determinó que 12 de ellas presentan un riesgo muy alto en cuanto a la situación económica del grupo familiar.
 - b) De las 60 personas encuestadas se determinó que 24 de ellas presentan un riesgo muy alto en cuanto al desplazamiento Vivienda - Trabajo - Vivienda.
 - c) Se determinó que a nivel general el factor de riesgo psicosocial dentro de la empresa presenta un nivel depreciable.
 - d) Se identifica por lo tanto que el nivel de estrés laboral dentro de la empresa es un 43,3% depreciable, por lo que se entiende que se trabaja en un ambiente laboral confortable.
- Dentro de la gestión que ha realizado la empresa se encontró documentación sobre la planificación de las capacitaciones a nivel de todos los colaboradores de la empresa, dando como uno de los temas principales a dictar las charlas motivacionales hacia el personal.
 - Se identificó que el Riesgo psicosocial del cuestionario Intra A posee un 73.3% de riesgo depreciable, el riesgo psicosocial Extra posee el 40% de riesgo depreciable y el nivel de estrés es del 43,3% depreciable, con lo que se puede concluir que los trabajadores no presentan en su mayoría riesgos importantes.

4.2. Recomendaciones

- Se plantea que se realicen los estudios de estrés laboral y a nivel general de la empresa para tener un valor total del estado en el que se encuentra actualmente, ello servirá para tomar medidas preventivas en el caso de existir riesgo de nivel alto.
- Colocar en las carteleras de la empresa información acerca de medidas a tomar para tener momentos de relajación dentro del área de trabajo.

- Aplicar la propuesta para que de esta manera se tenga un ambiente de trabajo confortable no solamente en el área de producción sino a nivel general de la empresa.

4.3. Propuesta

Introducción.

Una de las responsabilidades de la empresa, es el ser parte de la Responsabilidad Social Empresarial que la que puedan realizar con sus propios colaboradores ya que ellos son un pilar fundamental para la sobrevivencia de la misma.

Se ha visto también como el factor humano es un eje fundamental dentro de los procesos productivos, al generar cierto tipo de nivel de estrés hace que sus tareas sean realmente improductivas e innecesarias ciertas de ellas, es por ellos que tener gente motivada y trabajando en un ambiente de confort aceptable se tendrán buenos resultados con los objetivos generales de la empresa.

Objetivo General.

- Implementar tareas que reduzcan el impacto del estrés en los trabajadores, para que no vea afectada en el rendimiento laboral.

Objetivos Específicos.

- Determinar qué factores de riesgo son los causantes del estrés dentro del entorno laboral.
- Identificar estrategias o programas que ayuden al colaborador a reducir el impacto del estrés en su trabajo.
- Llevar a cabo ejercicios de respiración, relajación y técnicas de motivación que sirvan tanto dentro como fuera del trabajo para eliminar el estrés.

Metodología

Se procederá con la realización de un programa de motivación llamado Motiva Vida- Trabajo, el mismo que se llevará a cabo todos los meses del año, el cual consta de dos actividades; la primera es dinámicas motivacionales todos los días lunes a empezar la semana con ejercicios de relajación y estiramiento; esto se realizará en cada área de trabajo y cada líder empezará el programa para luego continuar con cada uno de los trabajadores y la segunda fase se llevará a cabo con la colocación con pantallas en la cual se rotarán videos donde los colaboradores vayan interactuando en cada una de sus áreas y así todo el personal podrá observar y conocer las distintas actividades que se hayan ido desempeñando, esto servirá como retro alimentación diaria y continua hacia el personal en el momento de sus pausas activas.

BIBLIOGRAFÍA

- Agüero, R. (17 de Abril de 2006). *Estrucplan*. Obtenido de <http://www.estrucplan.com.ar/Producciones/entrega.asp?IDEntrega=1399>
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador . (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Quito: Registro Oficial.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2007). *El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe*. Washington D.C.
- Bestratén Belloví, M., & Pujol Senovilla, L. (2003). *NTP 643: Responsabilidad social de las empresas (I): conceptos* . España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Caballero Caballero, I., & Balanguer Vegas, A. I. (2004). *NTP 647: Responsabilidad social de las empresas Modelo SAI 8000 (Social Accountability)*. España: INSHT.
- Casermeiro de Goytia, M. B., Scheuber de Lovaglio, Y., & Varas, D. G. (s.f.). *CONCEPTOS GENERALES SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA* . Salta: Gobierno de la Provincia de Salta.
- CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO Kompier, M. y. (1995). *NTP 840 El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales* . Obtenido de <http://www.prl-sectoreducativo.es/documentos/documentacion/bibliografia/NTP%20840.pdf>
- Comité Andinode Autoridades en Seguridad y Salud en el Trabajo. (2004). *DECISIÓN 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Guayaquil: IESS.
- CORDERO, A. L. (17 de 11 de 1986). DECRETO EJECUTIVO 2393: REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO. QUITO, PICHINCHA, ECUADOR.
- Daza, F. M., & Bilbao, J. P. (s.f.). *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
- DEFINICION*. (2014). Obtenido de <http://definicion.de/profesion/>
- Del Hoyo Delgado, M. A. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: INSHT.

- Delgado, E. R. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. QUITO: REGISTRO OFICIAL DEL ECUADOR.
- Delgado, E. R. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)*. QUITO: Registro Oficial del Ecuador.
- EcuRed. (s.f.). *Conocimiento con todos y para todos EcuRed*. Obtenido de http://www.ecured.cu/index.php/Seguridad_y_salud_del_trabajo#Concepto
- Fleishman, E. A., & Bass, A. R. (1979). *Estudios de psicología industrial y del personal*. México, México, México: Trillas S.A.
- Hanssz, I. K. (1999). El WOCCQ: una nueva herramienta en el estudio de instrumentos contra estresores laborales. El caso de los trabajadores de servicios públicos en Bélgica. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones* , 173-198.
- INSL, G. D. (2005). *PROCEDIMIENTO GENERAL DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES*. NAVARRA: Imprenta IMAGRAF.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad y Salud . (s.f.). *rE*.
- INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD Y SALUD. (1986). *DECRETO EJECUTIVO 2393 REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO*. Quito: IESS.
- INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD Y SALUD. (2011). *Resolución No. C.D. 390*. Quito: IESS.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2004). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_647.pdf
- INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, A. Y. (2004). *MÉTODO ISTAS 21 para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa (CopSog)*. Obtenido de http://www.istas.net/copsoq/index.asp?ra_id=29
- Jaramillo, J. G. (2007). *EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y BALANCE SOCIAL*. Medellín : Universidad de Medellín .
- Kompier, M. y. (1993). *El estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención*. Bruselas: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.

- Linaza, R. A. (1978). *Causas psicosociales del accidente de trabajo*. Madrid: Madrid.
- Lluís, S. M., Serrano, C. L., & Martínez, S. V. (2000). *NTP703: E método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: INSHT.
- NIOSH. (2008). *Exposición al estrés: riesgos ocupacionales en los hospitales*. Recuperado el 26 de 04 de 2014, de <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/topics/estres.html>
- Nogareda Cuixant, C. [. (2006). *Psicosociología del trabajo*. Barcelona.
- Núñez, G. (2003). *La Responsabilidad Social Corporativa en el marco del Desarrollo Sostenible*. CEPAL/GTZ.
- Ordoñez, M. O. (1997). *Psicología del Trabajo y Gestión de Recursos humanos*. Barcelona: GESTION 2000.
- Organización Internacional de Normalización. (2010). *ISO 26000 RESPONSABILIDAD SOCIAL*. Ginebra: ISO.
- Organización Internacional de Trabajo. (s.f.). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. OIT.
- Organización Mundial de la Salud . (1946). *Constitución de la OMS*. Nueva York: OMS.
- Peiró, J. M. (2003). *EL SISTEMA DE TRABAJO Y SUS IMPLICACIONES PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO*. Valencia.
- Peiró, J. M., & Gil-Monte, P. R. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 261-268.
- Pere Boix, A. M. (2001). *la prevención de los riesgos laborales desde la óptica de los trabajadores*. Valencia: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

Portal de Educación. (s.f.). *Portal de Educación*. Obtenido de http://www.educa.jccm.es/educacion/cm/profesorado/images?locale=es_ES&idMmedia=130783.

SAI. (2008). ISO SA 8000. *NORMA INTERNACIONAL*, 12.