



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADOS**

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

**RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS EN EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE
VENTA E IMPORTACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS CON ESTÁNDARES DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2014.**

**Tema de Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al
Grado de Magister en Seguridad de Riesgos en el Trabajo.**

Autor

Ricardo Javier Paredes de la Cueva

Directora:

Dra. Lilian Patricia Pinos Mora, M.Sc.

Quito - Mayo - 2015

CERTIFICACION DEL ESTUDIANTE DE AUTORIA DEL TRABAJO

Yo, Ricardo Javier Paredes de la Cueva, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además, de acuerdo a la ley de Propiedad Intelectual, todos los derechos del Presente Trabajo de Grado, por su reglamento y normativa institucional vigente, pertenecen a la Universidad Tecnológica Equinoccial.

Ricardo Javier Paredes de la Cueva
C.I.: 1721406021

**INFORME DE APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO
APROBACION DEL DIRECTOR**

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

En la ciudad de Quito, a los 26 días del mes de Enero del 2015

Dra. M. Sc. Pinos Mora Lilian Patricia

DEDICATORIA

En primer lugar doy gracias a Dios, por guiarme en mi camino en cada momento de mi vida dándome fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida, por darme la salud y estar siempre a mi lado.

A mis papás que han sido un pilar fundamental en mi vida, apoyándome siempre en la culminación de todos mis proyectos y que con su sabiduría han sabido aconsejarme.

A mi hermano por ser un gran amigo y brindarme su calidez humana.

A mi novia por incentivar me a tomar retos nuevos en la vida y ser un gran soporte antes, durante y después de la culminación de los proyectos.

INDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 10 |
| SUMMARY | 11 |
| CAPITULO I | 12 |
| INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 12 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 14 |
| 1.3 Sistematización del problema | 14 |
| 1.4 Objetivos de la investigación..... | 15 |
| 1.4.1 Objetivo general..... | 15 |
| 1.4.2 Objetivos específicos..... | 15 |
| 1.5 Justificación..... | 15 |
| 1.6 Alcance | 16 |
| CAPITULO II | 17 |
| 2.1 Marco histórico referencial..... | 17 |
| 2.1.1 El estrés | 17 |
| 2.1.2 Los factores de riesgo psicosocial..... | 18 |
| 2.1.3 Responsabilidad social..... | 19 |
| 2.2 Marco Teórico..... | 20 |
| 2.2.1 Riesgo psicosocial..... | 20 |
| 2.2.2 Evaluación de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo..... | 21 |
| 2.2.3 Clasificación de los riesgos psicosociales | 22 |
| 2.2.4 Factores de riesgo..... | 23 |
| 2.2.5 El estrés | 24 |
| 2.2.6 Tipos de estrés laboral | 24 |
| 2.2.7 Causas del estrés laboral..... | 26 |
| 2.2.8 Efectos del estrés laboral | 29 |
| Causas del estrés laboral..... | 30 |
| 2.2.9 Responsabilidad social..... | 32 |
| 2.3 Marco temporal y espacial | 33 |
| 2.4 Marco Legal en la responsabilidad social | 34 |
| 2.4.1 ISO 26000 Responsabilidad Social | 37 |
| CAPITULO III | 38 |

| | |
|---|----|
| Metodología de la investigación | 38 |
| 3.1 Método | 38 |
| 3.2 Fases del estudio | 39 |
| 3.3 Población de estudio | 39 |
| 3.4 Herramientas, instrumentos y técnicas | 40 |
| 3.4.1 Batería Villalobos | 40 |
| 3.4.2 SPSS STATISTIC 19 | 41 |
| 3.4.3 Método para la fiabilidad de test y encuestas | 41 |
| 3.5 Hipótesis | 42 |
| 3.6 Variables | 42 |
| CAPITULO IV | 43 |
| 4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados | 43 |
| 4.2 Análisis de fiabilidad mediante Alfa de Cronbach | 44 |
| 4.3 Características sociodemográficas | 45 |
| 4.4 Análisis univariar | 49 |
| 4.4.1 Análisis univariar nivel total intralaboral | 49 |
| 4.4.2 Análisis univariar nivel total extralaboral | 50 |
| 4.4.3 Análisis univariar nivel de estrés | 51 |
| 4.5 Análisis univariar de riesgo intralaboral | 52 |
| 4.5.1 Análisis univariar dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo | 52 |
| 4.5.2 Análisis univariar dominio control sobre el trabajo | 52 |
| 4.5.3 Análisis univariar dominio demandas del trabajo | 53 |
| 4.5.4 Análisis univariar dominio recompensas | 53 |
| 4.6 Análisis univariar factores de riesgo extralaboral | 54 |
| 4.6.1 Análisis univariar tiempo fuera de trabajo | 54 |
| 4.6.2 Análisis univariar relaciones familiares | 54 |
| 4.6.3 Análisis univariar dimensión comunicación y relaciones interpersonales | 55 |
| 4.6.4 Análisis univariar dimensión situación económica del grupo familiar ... | 55 |
| 4.6.5 Análisis univariar dimensión características de la vivienda | 56 |
| 4.6.6 Análisis univariar dimensión influencia del entorno laboral en el trabajo | 56 |
| 4.6.7 Análisis univariar dimensión desplazamiento vivienda/trabajo/vivienda | 57 |
| 4.7 Análisis bivariar | 57 |
| 4.7.1 Análisis bivariar antigüedad – nivel de estrés | 57 |
| 4.7.2 Análisis bivariar edad - nivel de estrés | 59 |

| | |
|---|----|
| 4.7.3 Análisis bivariado género – nivel de estrés | 60 |
| 4.7.4 Análisis bivariado estado civil – nivel de estrés | 61 |
| 4.7.5 Análisis bivariado nivel total intralaboral – nivel de estrés | 62 |
| 4.7.6 Análisis bivariado nivel total extralaboral – nivel de estrés | 63 |
| 4.7.7 Análisis bivariado nivel dominio liderazgo – estrés | 64 |
| 4.7.8 Análisis bivariado nivel dominio control – estrés | 64 |
| 4.7.9 Análisis bivariado nivel dominio demanda – estrés | 64 |
| 4.7.10 Análisis bivariado nivel dominio recompensas – estrés | 65 |
| 4.7.11 Análisis bivariado nivel dominio fuera del trabajo – estrés | 65 |
| 4.7.12 Análisis bivariado nivel dominio relaciones familiares - estrés | 66 |
| 4.7.13 Análisis bivariado nivel dominio comunicación – estrés | 66 |
| 4.7.14 Dominio situación económica | 67 |
| 4.7.15 Dominio características de vivienda | 67 |
| 4.7.16 Dominio influencia del entorno | 68 |
| 4.7.17 Dominio desplazamiento de vivienda | 68 |
| 4.8 Entrevista | 68 |
| 4.9 Elementos funcionales, estructurales y organizacionales para prevenir el estrés causado por los factores de riesgo | 69 |
| 4.10 Propuesta de intervención | 69 |
| CAPITULO V | 73 |
| Conclusiones y recomendaciones | 73 |
| 5.1 Conclusiones | 73 |
| 5.2 Recomendaciones | 75 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 77 |
| ANEXOS | 80 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Resumen del procesamiento de los casos | 44 |
| Tabla 2. Estadísticos de Fiabilidad | 44 |
| Tabla 3. Estadísticos de resumen de los elementos | 44 |
| Tabla 4. Antigüedad | 45 |
| Tabla 5. Edad | 46 |
| Tabla 6. Género | 47 |
| Tabla 7 Estado civil | 48 |
| Tabla 8. Riesgos Psicosociales Intralaboral..... | 49 |
| Tabla 9. Dominio Riesgo Psicosocial Extralaboral..... | 50 |
| Tabla 10. Dominio Estrés | 51 |
| Tabla 11. Dominio Riesgo Psicosocial Extralaboral..... | 52 |
| Tabla 12. Dominio Control sobre el Trabajo..... | 52 |
| Tabla 13. Dominio Demandas del Trabajo | 53 |
| Tabla 14. Dominio Recompensas | 53 |
| Tabla 15. Dominio Tiempo Fuera del Trabajo..... | 54 |
| Tabla 16. Dominio Relaciones Familiares | 54 |
| Tabla 17. Dominio Comunicación y Relaciones Interpersonales..... | 55 |
| Tabla 18. Dominio Situación Económica del Grupo Familiar | 55 |
| Tabla 19. Dominio Características de la Vivienda y Entorno | 56 |
| Tabla 20. Dominio Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo | 56 |
| Tabla 21. Dominio Desplazamiento Vivienda Trabajo..... | 57 |
| Tabla 22. Contingencia antigüedad * estrés | 57 |
| Tabla 23. Contingencia edad * estrés | 59 |
| Tabla 24. Tabla de contingencia género * estrés | 60 |
| Tabla 25. Contingencia estado civil * Estrés | 61 |
| Tabla 26. Contingencia Dominio Riesgos Psicosociales Intralaboral * Dominio Estrés..... | 62 |
| Tabla 27. Contingencia Dominio Riesgo Psicosocial Extralaboral * Dominio Estrés | 63 |
| Tabla 28. Contingencia Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo * Dominio Estrés | 64 |
| Tabla 29. contingencia Dominio Control sobre el Trabajo * Dominio Estrés | 64 |
| Tabla 30. Contingencia Dominio Demandas del Trabajo * Dominio Estrés..... | 64 |
| Tabla 31. Contingencia Dominio Recompensas * Dominio Estrés..... | 65 |
| Tabla 32. Contingencia Dominio Tiempo Fuera del Trabajo * Dominio Estrés | 65 |
| Tabla 33. Contingencia Dominio Relaciones Familiares * Dominio Estrés..... | 66 |
| Tabla 34. Contingencia Dominio Comunicación y Relaciones Interpersonales * Dominio Estrés | 66 |
| Tabla 35. Contingencia Dominio Situación Económica del Grupo Familiar * Dominio Estrés | 67 |
| Tabla 36. Contingencia Dominio Características de la Vivienda y Entorno * Dominio Estrés | 67 |
| Tabla 37. Contingencia Dominio Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo * Dominio Estrés..... | 68 |

| | |
|--|----|
| Tabla 38. Contingencia Dominio Desplazamiento Vivienda Trabajo * Dominio Estrés..... | 68 |
|--|----|

INDICE DE GRAFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 Antigüedad..... | 45 |
| Gráfico 2 Edad | 46 |
| Gráfico 3 Género | 47 |
| Gráfico 4 Estado Civil..... | 48 |
| Gráfico 5 Riesgos Psicosociales Intralaboral..... | 49 |
| Gráfico 6 Riesgos Psicosocial Extralaboral..... | 50 |
| Gráfico 7 Estrés | 51 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Nivel de estrés y sus manifestaciones..... | 31 |
| Figura 2 Trastornos Físicos | 31 |
| Figura 3 Consecuencias Físicas del estrés laboral..... | 32 |
| Figura 4 Esquema de la constitución | 34 |
| Figura 5 Marco Legal que orienta Prácticas de RS en las Organizaciones..... | 36 |
| Figura 6 Fases del Estudio..... | 39 |
| Figura 7 Ficha técnica de cuestionarios de factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A y B..... | 40 |
| Figura 8 Ficha técnica de cuestionarios de factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral..... | 40 |
| Figura 9 Cuestionario para la evaluación de estrés – tercera edición..... | 41 |
| Figura 10 Variables | 42 |

RESUMEN

El presente estudio está dirigido a determinar la relación entre los factores de riesgo intra y extra laboral y la aparición del estrés en los trabajadores de una institución socialmente responsable dedicada a la venta e importación de equipos médicos. Su oportuna identificación ayudará a que la empresa pueda tomar los correctivos necesarios para disminuir el estrés, mejorar su calidad de vida y evitar futuras afecciones en los empleados.

Al realizar la evaluación entre los factores intra, extra laborales y el estrés encontramos que los factores psicosociales intralaborales afectan al 37,5% de los empleados, en tanto que los factores de riesgo psicosociales extralaborales están en el 30% de los empleados y que el estrés en los niveles medio, alto y muy alto afectan al 62,5% de los trabajadores. A su vez se determinó que el nivel de estrés afecta más a los trabajadores que oscilan entre 1 a 4 años de antigüedad, así como las personas que tienen entre 31 y 40 años de edad, de género masculino y estado civil casado.

Durante el desarrollo del proyecto se utilizaron métodos que permiten identificar, medir, evaluar y controlar los riesgos del estrés para establecer medidas correctivas a través de un plan de acción. Para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa implicaron distintas fases utilizando métodos cuantitativos complementarios y cualitativos descriptivos.

El plan de acción propuesto en el presente trabajo contiene la identificación del problema, planteamiento de la acción de mejora, mismo que es posible controlar con la definición de un indicador y estableciendo su corrección en un periodo de tiempo.

SUMMARY

The present study is aimed at determining the relationship between the factors of intra and extra labor risk and occurrence of stress among workers in a socially responsible institution dedicated to the sale and import of medical equipment. Your timely identification help the company to take the necessary corrective measures to reduce stress, improve their quality of life and prevent future conditions on employees.

In making the assessment between intra factors, labor and extra stress intralaborales found that psychosocial factors affect 37.5 % of employees, psychosocial risk factors outside work are in the 30 % of employees and stress in medium, high and very high levels affect 62.5 % of workers. In turn it was determined that the level of stress affects more workers ranging from 1-4 years old and people aged between 31 and 40 years of age, male gender and marital status married .

During the project development methods to identify, measure, assess and control the risks of stress to establish corrective actions through a plan of action were used. For the assessment of psychosocial risks in the company are involved complementary phases using descriptive and qualitative methods.

The work proposed in this plan of action includes problem identification; improvement followed action defining an indicator and provides correction over a period of time.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema.

Actualmente en la mayoría de países a nivel mundial se han realizado varios temas de investigación acerca del estrés laboral tanto sus causas, efectos, enfermedades y medios de prevención, en varios de ellos ya se han tomado medidas al respecto y en otros aún no se ha logrado concientizar acerca de los peligros que conlleva el estrés en las personas. Es común pensar que el trabajo es una fuente de estrés al igual que las actividades enfocadas en el ámbito académico, familiar, social etc. La identificación temprana del por qué una persona sufre de estrés ayudará a tener un mejor estilo de vida siendo conscientes de los peligros que conlleva, tomando acciones preventivas que minimicen los futuros problemas a la salud.

Se debe tomar en cuenta que existen beneficios del estrés en una persona, ya que, en aquellas situaciones donde el estrés nos supera y no somos capaces de canalizarlo es cuando surgen las consecuencias negativas llámese enfermedades, malas relaciones y absentismo. Y por el contrario el estrés puede generar acciones positivas en la persona permitiendo mejorar el rendimiento en las distintas actividades, lo que redundará en el cumplimiento de objetivos en seguridad y salud.

Las relaciones sociales entre los trabajadores, la claridad del rol en el oficio, la demanda para el cumplimiento de metas, las demandas de esfuerzo físico y mental, horarios de trabajo y carga laboral son algunos de los factores internos del trabajo que desencadenan en el estrés del empleado. Algunos de los factores externos generadores de estrés son la situación económica, relaciones familiares, tipo de vivienda, entorno familiar, etc.

Por tal motivo el presente trabajo de investigación busca determinar cómo los factores intra y extralaborales traen su efecto en el apareamiento del estrés en los trabajadores de una empresa dedicada a la venta e importación de equipos médicos. Para el efecto se identificó el nivel de estrés las características de los trabajadores, se evaluó los factores de riesgo y el nivel de estrés y se analizaron los elementos funcionales, estructurales y organizacionales que debe contener una propuesta laboral.

El estrés laboral en los últimos tiempos ha tomado gran connotación tanto sus causas, efectos, enfermedades y medios de prevención. En algunos países ya se han tomado medidas al respecto y en otros aún no se ha logrado concientizar acerca de los peligros que conlleva el estrés en los trabajadores.

Las empresas han crecido en gran proporción, permitiendo desarrollar diferentes y variadas actividades enfocadas a los empleados, los puestos de trabajo han crecido y la demanda para la aplicación de nuevas carreras va en aumento, considerando este hecho es importante analizar que mientras se desarrollan estas nuevas actividades para los empleados, los riesgos de sufrir algún tipo de afección a la salud también crece, en especial el estrés laboral, por tanto el presente trabajo de investigación busca identificar si el estrés laboral es una enfermedad que los empleados conllevan al momento de realizar las distintas actividades.

En nuestro país existe un escaso conocimiento acerca del estrés laboral, tanto los empleados como los empleadores no logran concientizar los efectos que puede tener el estrés en el trabajador causando pérdida de productividad empresarial y el deterioro de la salud a nivel personal, estas como algunas de las principales medidas por las que el estrés debe ser tomado como un tema prioritario.

La falta de personal de recursos humanos que tome acciones como incentivar al trabajador a desempeñar sus funciones al máximo con responsabilidad, que coordine la rotación de turnos y horarios de trabajo sin transgredir la ley en relación con los días de descanso y el espacio familiar que por derecho le

corresponden al trabajador, que propicie un mejor ambiente laboral, relaciones laborales adecuadas. A estos aspectos no atendidos se suma el hecho de no contar con el médico que haga vigilancia de la salud, genera incertidumbre, desprotección y preocupación, ocasionando el estrés en el trabajador.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la aparición del estrés laboral en una institución socialmente responsable dedicada a la venta e importación de equipos médicos?

1.3 Sistematización del problema

1. ¿Cuáles son las características de los trabajadores en relación a la antigüedad, edad, sexo y estado civil en el puesto de trabajo?
2. ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que generan estrés laboral en una institución socialmente responsable dedicado a la venta e importación de equipos médicos?
3. ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en los empleados de una empresa socialmente responsable dedicada a la venta e importación de equipos médicos?
4. ¿Qué impacto tiene en la salud de los trabajadores el estrés laboral de acuerdo al puesto de trabajo?
5. ¿Cuáles son los elementos funcionales, estructurales y organizacionales que debe contener una propuesta laboral para prevenir el estrés causado por los factores de riesgo?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar cómo se relaciona los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral y la aparición del estrés en los trabajadores de una institución socialmente responsable dedicado a la venta e importación de equipos médicos.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Identificar las características de los trabajadores en relación a la antigüedad, edad, sexo y estado civil.
2. Determinar los factores de riesgo psicosocial que genera estrés laboral en los trabajadores de una institución socialmente responsable dedicada a la venta e importación de equipos médicos.
3. Identificar los niveles de estrés laboral en los empleados de una institución socialmente responsable dedicada a la venta e importación de equipos médicos.
4. Determinar el impacto que tiene en la salud de los trabajadores el estrés laboral de acuerdo al puesto de trabajo en una institución socialmente responsable dedicada a la venta e importación de equipos médicos.
5. Analizar los elementos funcionales, estructurales y organizacionales que debe contener una propuesta laboral para prevenir el estrés causado por los factores de riesgo.

1.5 Justificación

Este trabajo corresponde a la línea de investigación “Herramientas para la evaluación y gestión de los factores psicosociales en la empresa.” De la maestría en Seguridad de prevención de los riesgos del trabajo de la Universidad tecnológica Equinoccial.

Actualmente en las empresas los puestos de trabajo han crecido y la demanda para la aplicación de nuevas carreras va en aumento; considerando este hecho es importante analizar que mientras se desarrollan estas nuevas actividades, los riesgos de sufrir problemas en la salud también crece, en especial el estrés laboral, debido a esto el presente tema de investigación busca identificar si el estrés laboral es una enfermedad que los empleados presentan o se desarrolla al momento de realizar actividades distintas y complejas.

Con los resultados obtenidos se determinarán los distintos tipos de problemas a la salud producidos por el estrés laboral lo que servirá como sustento técnico para la emisión de una propuesta que de ser aprobada por la alta gerencia, permita tomar acciones oportunas para evitar la afectación del empleado en su área de trabajo, corregir y aplicar normas de prevención que contrarresten futuras complicaciones al realizar esta investigación se pretende colaborar con pautas y métodos para que las personas puedan desempeñar sus labores administrativas con mayor eficiencia, sin que la presión ni las exigencias e imposiciones por cumplir metas anuales, la atención al cliente externo ni la falta de incentivos afecten la salud del trabajador.

1.6 Alcance

El presente estudio se enfoca en 24 trabajadores como parte de una empresa socialmente responsable dedicada a la venta e importación de equipos médicos en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca. En la ciudad de Quito con 13 trabajadores administrativos, en la ciudad de Guayaquil con 10 trabajadores administrativos y un empleado en la ciudad de Cuenca.

En esta población se identificará si los factores de riesgo psicosociales influyen en el apareamiento del estrés laboral y la propuesta de mejora.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco histórico referencial

2.1.1 El estrés

Javier Alcalde Hoyos (2010) define cronológicamente los orígenes del estrés de la siguiente manera:

Hay diferentes concepciones en el origen del estrés dependiendo en la época en la que situemos dicho concepto:

- Hasta a mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de milieu interieur (medio interior). Este puede ser uno de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al ESTRÉS.

- Tiene su origen técnico a finales del siglo XVII, en el ámbito de la ingeniería, cuando Robert Hooke lo empleaba para explicar la relación por la que la aplicación de una fuerza externa sobre una estructura física llegaba a distorsionar y deformar dicha estructura física u objeto.

- En un sentido no técnico el término ya se usaba en el siglo XIV para referirse al encuentro de dificultades, de adversidades o de contrariedades.

- Desde una perspectiva etimológica, tiene su origen en el verbo latino "Stringere@" y significa apretar, oprimir, estrechar, o contraer.

- En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de Estrés.

- La concepción técnica del término estrés se remonta a la década de 1930, cuando Hans Selye, estudiante de la carrera de medicina, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

- A lo largo de los años, el estrés ha sido entendido como estímulo, como respuesta y como interacción, siendo en la actualidad este último planteamiento el comúnmente aceptado. Así, el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores externos o internos) y los recursos de que dispone el sujeto (Lazarus y Folkman, 1986) (p.5-6)

Otro importante antecedente histórico lo tenemos de (Misael Hernández citado por Ivancevich y Matteson, 1989) que mencionan lo siguiente:

Fue Walter Cannon quien adoptó el término stress y en sus estudios habló sobre los "niveles críticos del estrés" definiéndolos como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (Acuña el término homeostasis

para referirse al mantenimiento del medio interno). También usó este concepto en relación con la organización social e industrial.

“El estrés es un estado de sobreexcitación de las emociones individuales, los procesos del pensamiento y las condiciones físicas. Y agregan que este término se aplica generalmente a las presiones que las personas tienen en la vida diaria” Hernández (citado por Davis y Newstrom, 1987).

“El inicio del empleo actual del término tiene su antecedente en las investigaciones de Hans Selye y denota una confusión interna del organismo que se traduce en una respuesta a agentes evocadores-estresores” Hernández (citado por Ivancevich y Matteson, 1989).

En el siguiente texto encontramos ya un concepto de estrés y vulnerabilidad así mismo como la acumulación de experiencias negativas que son causantes de estrés, Misael Hernández citado por Irwin G. Sarason & Barbara G. Sarason, (1988) expresa lo siguiente:

Una misma persona puede enfrentarse satisfactoriamente a una situación difícil o atemorizante y en otras hacerlo en forma desadaptada y al preguntarse la razón de esto encontraron dos conceptos (estrés y vulnerabilidad) que ayudan a entender las diferencias de conducta y definen el estrés como las reacciones que ocurren ante situaciones que presentan exigencias, coacciones u oportunidades y a la vulnerabilidad la conciben como la probabilidad de que una persona reaccione en forma desadaptada ante ciertas situaciones y agregan que ésta última puede incrementarse por factores hereditarios, características de personalidad, falta de ciertas habilidades o por la acumulación de experiencias negativas. Señalan también estos autores que el estrés y la vulnerabilidad interactúan. En otras palabras, cuanto mayor sea el estrés, se necesita tener menos vulnerabilidad para que no ocurra una conducta desadaptada. (p.34)

2.1.2 Los factores de riesgo psicosocial

Moreno y Baez (2010) manifiestan a continuación acerca de los primeros antecedentes históricos de los riesgos psicosociales, encontrados en 1974:

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores. (p 5)

Se debe considerar que Moreno y Báez (citado por OIT, 1986) ya otorga una definición más clara de los factores de riesgo psicosocial tomando en cuenta el medio ambiente, la satisfacción del trabajo y las condiciones de la organización:

Por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global. Se propone como definición “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 la 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.3)

Además Moreno y Baez (citado por OIT 1986).

La definición anterior expuesta muestra la importancia concedida por la OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa. Algo más adelante se incluye una de las primeras listas sobre cuáles pueden ser tales factores psicosociales: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico. (p.5)

Otro antecedente histórico (Moreno y Baez (citado por Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1988) expresa lo siguiente:

Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos. (p.11)

2.1.3 Responsabilidad social

La OIT (2007) manifiesta lo siguiente acerca de la responsabilidad social:

Reconociendo esta situación, en 1985 se adoptaron las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor (ampliadas en 1999), que recogen los “derechos esenciales” de los consumidores y brindan una orientación sobre el consumo sostenible. Los consumidores desean, naturalmente, productos de calidad a un precio que esté a su alcance. La globalización ha hecho posible una mayor diferenciación entre los productos a partir de factores adicionales al precio. Cada vez es más probable que adopten decisiones de consumo basándose, al menos en parte, en aspectos tales como, por ejemplo, la seguridad y la calidad de los productos, sus repercusiones medioambientales o las que generan su elaboración y el historial en materia del respeto de los derechos humanos y laborales de la empresa productora. En varios países europeos se ha impulsado muy activamente la RSE. Por ejemplo, en 2000, el Gobierno del Reino Unido nombró un Ministro de Responsabilidad Social de

la Empresa; en 2001, al promulgar la ley sobre la nueva regulación económica, Francia pasó a ser el primer país en obligar a las empresas cotizadas en la bolsa a presentar un balance triple (financiero, medioambiental y social); y en 2002, el Parlamento belga aprobó una ley para promover la producción socialmente responsable a través de la instauración de una etiqueta social voluntaria. Iniciativas como estas y las condiciones básicas necesarias para que prospere la RSE — empresas preocupadas por las consecuencias sociales y medioambientales de sus actividades, una sociedad civil activa, capaz de asociarse a las empresas y autoridades públicas, y un Estado fuerte que establezca un entorno adecuado propicio para la estabilidad empresarial— son todavía infrecuentes en la mayor parte del mundo. (p. 23)

En la Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT de junio de 2007, las organizaciones de empleadores, de trabajadores y los gobiernos adoptaron una declaración sobre el papel del sector privado en el desarrollo económico, que proporciona consejos sólidos y equilibrados para la formulación de políticas sobre las condiciones necesarias para alentar a que las empresas operen de manera rentable y competitiva al mismo tiempo que cumplen con sus responsabilidades sociales y medioambientales. Estos consejos constituyen pautas importantes para el desarrollo de políticas que impulsen el desarrollo económico sostenible con trabajo decente.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Riesgo psicosocial

Para definir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo Mansilla (citado por el Comité Mixto OIT-OMS, 1984) expresa lo siguiente:

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo. (p.9)

Fernando Mansilla Izquierdo (citado por INSHT, 2001a) referencia a los Factores de riesgo Psicosocial de la siguiente manera:

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 relación 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. (p.9)

2.2.2 Evaluación de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Según Moreno, Serrano y Moncada (s.f.) nos manifiesta lo siguiente acerca de la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo donde explica acerca de un método de evaluación:

Evaluar riesgos implica identificar y medir las exposiciones laborales a factores de riesgo para la salud. La evaluación de riesgos no es la finalidad de la prevención, sino su base: sin evaluación no puede haber prevención que funcione. Para ello es necesario disponer y utilizar metodologías de evaluación válidas, es decir, útiles y fiables para la identificación y medida de exposiciones a factores de riesgo. Un método de evaluación debe reunir una serie de requisitos: (p.1)

- Tener una base conceptual clara y explícita, basada en evidencias científicas que relacionen los factores que incluye (y sobre los que habrá que intervenir posteriormente para hacer prevención) con la salud (que es lo que queremos, y debemos, proteger). (p.1)
- Identificar factores de riesgo, es decir, exposiciones laborales que aumentan la probabilidad de que aparezcan efectos nocivos entre las personas expuestas. (p.2)
- Ser capaz de medir tales exposiciones, o sea, producir información cuantitativa sobre los diferentes niveles de exposición que puedan existir entre diferentes empresas, ocupacionales, centros o puestos de trabajo. (p.2)
- Estar validado, o sea, debe haberse comprobado que mide lo que dice medir. (p.2)
- Ser repetible, o sea que las mediciones que produce se derivan del método y no de las características de la persona que lo usa o de otros factores externos. (p.2)
- Ser aplicable a la empresa, y disponer, por lo tanto, de sus correspondientes manuales, métodos de análisis, criterios de valoración y todos los materiales prácticos necesarios (hojas informativas...) y herramientas (base de datos y soft para el procedimiento de la información...) para hacer factible su uso en las empresas. (p.2)

Mansilla (s.f.) menciona lo siguiente acerca de la evaluación de los riesgos psicosociales:

La evaluación de riesgos psicosociales es parte integral y necesaria del proceso de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de los Riesgos Laborales. Y como parte de la evaluación de riesgos, consta de la identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores expuestos a ellos y de la valoración cualitativa y cuantitativa de riesgo psicosocial. (p.30)

Se ha planteado que el estudio del proceso laboral se debe hacer a través de la observación directa. Su finalidad es validar lo aportado por los trabajadores en otros instrumentos aplicados como cuestionario o escalas. A su vez, otras fuentes de datos para identificar el perfil de morbilidad de un colectivo de trabajadores son los llamados reconocimiento médico – laborales. La evaluación de los riesgos psicosociales supone entonces un proceso de consolidación de la información tomada a través del análisis de los factores de riesgo, de los resultados de los indicadores de riesgo (accidentes, enfermedades, resultados de las cuestionarios de factores de riesgos psicosociales, etc.) y de la aplicación de los criterios de evaluación específicos. (Mansilla, s.f.,p.30)

2.2.3 Clasificación de los riesgos psicosociales

Acerca de la clasificación de los riesgos psicosociales el Gobierno de Aragón (s.f.) nos indica lo siguiente:

Los factores psicosociales que se encuentran en el ambiente laboral son numerosos y de diferente naturaleza. Integran factores físicos, otros relacionados con la organización y sistemas de trabajo, con la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa. Consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo y el medio ambiente, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera de trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Los estresores que potencialmente pueden afectar a la salud psicofísica de los trabajadores se clasifican según estén relacionados con:

Las características del empleo

- Precariedad en el trabajo (inseguridad en el empleo, riesgo de expediente de regulación, etc.).
- Condiciones físicas del trabajo: situaciones térmicas (exceso de frío, calor), ruido ambiental, vibraciones, la iluminación y la contaminación.
- Riesgos de la integridad física según sectores de producción.
- Organización del tiempo de trabajo (trabajo a turnos, nocturno, exceso de jornada laboral, etc.).

Características de la tarea

- Sobrecarga de trabajo.
- Infracarga de trabajo.
- Repetitividad de la tarea (el trabajo es monótono y no estimula la creatividad).
- Los ritmos de trabajo (si no se adecua al que puede llevar el trabajador, o lo marca la máquina, etc.).
- Responsabilidad (toma de decisiones comprometida, tareas peligrosas, se delegan un exceso de responsabilidades en una misma persona).
- Libertad de decisión (cuando no hay posibilidades de tomar iniciativas en el trabajo).
- Formación requerida (falta de entrenamiento, reciclaje o formación insuficiente para el desempeño profesional). (p.24)

Estructura de la organización

- Ambigüedad del rol.
- Conflicto de rol.
- Falta de participación (se restringe la consulta a los trabajadores sobre su propia tarea, no se les tiene en cuenta como recurso activo).
- Promoción en el trabajo.

Comunicación

- Estilos de mando (tanto los que puedan ser más agresivos como aquellos donde la autoridad no se ejerce o es deficitaria).
- Relaciones interpersonales (por falta de apoyo, aislamiento de compañeros o jefes, etc.).
- La falta de canales de comunicación fluida interna respecto a la tarea y la organización. (p.25)

Existen otros riesgos psicosociales que, desde un punto de vista estructural, se clasificarían como relaciones interpersonales, pero que son formas particulares de estrés laboral, que por el deterioro psicológico y situaciones límite a las que se llegan ponen a prueba la resistencia individual, mereciendo consideración particular. Por otra parte, la persistencia en el tiempo de estos fenómenos tiene que ver directamente con la organización del trabajo y la gestión de conflictos por parte de la empresa. Son: Sin pretender ser muy exhaustivos, se desarrollan en apartados siguientes de este manual los que entendemos tienen más significación dentro del mundo laboral, con objeto de que sean más conocidos, y que cualquier trabajador que haya pasado por alguno de ellos pueda identificarlos fácilmente.

- Acoso moral o mobbing
- Acoso sexual en el trabajo
- Violencia en el trabajo (Estas 3 tienen en común riesgos que atacan la dignidad personal y profesional).
- Burnout o "síndrome del quemado". (p.26)

2.2.4 Factores de riesgo

Acerca de los factores de riesgo la U.N.A.M Magali Marisol Leñero & Gustavo Haself Solis (s.f.) clasifica a los factores de riesgo de la siguiente manera:

a. Físicos

Son todos aquellos factores ambientales de naturaleza Temperaturas extremas: física que al "ser percibidos" por las personas, pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad, la exposición y concentración de los mismos.

b. Químicos

Se refiere los elementos o sustancias orgánicas e líquidos inorgánicos que pueden ingresar al organismo por inhalación, absorción o ingestión y dependiendo de su concentración y el de exposición, pueden generar lesiones sistémicas, intoxicaciones o quemaduras. (p.3)

c. Biológicos

Se refiere a micro y macroorganismos patógenos y a los residuos, que por sus características físicas –químicos pueden ser tóxicos para las personas que entren en contacto con ellos, desencadenando enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones.

d. Ergonómicos

Son todos aquellos objetos, puestos de trabajo y herramientas, que por el peso, tamaño, forma o diseño, encierran la capacidad potencial de producir fatiga física o desórdenes músculo-esqueléticos, por obligar al trabajador a realizar sobreesfuerzos, movimientos repetitivos y posturas inadecuadas.

e. Psicosociales

Se refiere a la interacción de los aspectos propios de las personas (edad, patrimonio genético, estructura sociológica, historia, vida familiar, cultura...) con las modalidades de gestión administrativa y demás aspectos organizacionales

inherentes al tipo de proceso productivo. La dinámica de dicha interacción se caracteriza especialmente por la capacidad potencial. (p.4)

2.2.5 El estrés

“Es un estado dinámico por medio del cual un ser humano interactúa con el medio ambiente para mantener un equilibrio para el crecimiento, desarrollo y función que implica un intercambio de energía e información entre la persona y el medio ambiente para regular y controlar los causantes de estrés”. (Cox y Mackay, 1981, p.237)

“Cualquier característica del ambiente laboral que suponga una amenaza para el individuo – ya sea demandas excesivas o recursos insuficientes para cubrir sus necesidades. El estrés también se refiere a un desajuste entre la persona y su ambiente”. (Cobb, Caplan, Van Harrison y Pinneau, 1976, p.3).

2.2.6 Tipos de estrés laboral

La UGT en Riesgos psicosociales (2006) detalla los siguientes tipos de estrés:

Por su duración

Estrés agudo. Es el producto de una agresión intensiva (aun violenta), ya sea física o emocional, limitada en el tiempo, pero que supere el umbral del sujeto, dando lugar a una respuesta intensa, rápida y probablemente violenta. Un ejemplo de este tipo de estrés puede presentarse, cuando una persona es despedida o sufre una sanción.

- Estrés crónico. Se produce en un periodo prolongado de tiempo, de manera recurrente, continuo, no necesariamente intenso, pero exigiendo una adaptación permanente. Puede darse por una exposición constante a factores estresantes externos o por prolongación en la respuesta al estrés. Es más frecuente en ambientes laborales inadecuados –entorno físico “agobiante”-, cuando existen situaciones de sobrecarga de trabajo o, al contrario, de ejecución extremadamente lenta y monótona, en formas de organización que alteran los ritmos biológicos de los trabajadores – trabajos nocturnos, actividad continuada...-, para puestos de alta responsabilidad...Por supuesto puede vincularse a condiciones de trabajo precarias en contextos de incertidumbre y/o faltas de expectativas de mejora. (p.13)

En la relación al efecto que produce en la persona.

- Si implica un estímulo positivo hablamos de EUSTRES. En estos casos, las respuestas de nuestros organismos se realizan en armonía, es decir respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo. Entonces el estrés actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos. De alguna manera, por tanto, el estrés puede ser un elemento de ayuda, estimulándonos con el fin de afrontar nuevos desafíos. Lo que en la biología supone ser un elemento de ayuda, estimulándonos con el fin de afrontar nuevos desafíos. Lo que en biología supone

una mayor capacidad para afrontar las amenazas del entorno, en la economía puede revelarse como un factor de productividad.

- Pero si las respuestas han resultado insuficientes o exageradas, produciéndose desajustes entre el trabajador y sus condiciones de trabajo (contenido de la tarea, estructura organizativa...) se produce DISTRES.

En este segundo caso el estado de estrés supone efectos negativos para el bienestar psicológico del trabajador y también una perturbación del buen funcionamiento de la empresa.

Atendiendo a su origen prevalente o factor desencadenante principal

- El síndrome de estrés postraumático, que responde al trastorno provocado en la persona por haber vivido un episodio especialmente dramático o intenso y súbito. Naturalmente, si estuviese relacionado con el trabajo –una decisión empresarial especialmente negativa o adoptada de forma “violenta”, conductas agresivas...- tendría esta dimensión profesional.
- El “Tecnoestrés”. Este concepto hace referencia a los efectos que provocan los cambios de acaecidos en el mercado de trabajo y en las organizaciones debidos al uso de nuevas tecnologías. Si por un lado pueden presentar apoyo al trabajador para hacer frente a la demanda creciente y a los intensos ritmos –presión del tiempo de trabajo-, también puede revelarse como una fuente de efectos negativos, al afectar al contenido y al ambiente de trabajo. Un sector propicio para estos efectos, aunque puede producirse en cualquiera en el marco de la “nueva economía”, es el sector de tele marketing.
- Estrés por razón de género. Se vincula especialmente a situaciones de desigualdad derivadas del factor sexo y/o género, así como a las mayores cargas que supone para la trabajadora asalariada el desempeñar mayoritariamente el trabajo familiar. (p.14)

En base a la Unión Sindical Obrera de Madrid (s.f.) se detalla los siguientes tipos de estrés:

a) Estrés Positivo o Eustrés

Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha.

Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc. (p.7)

b) Estrés Negativo o Distrés

Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tienen conocimiento suficiente, o por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado. Es decir influyen en esta situación de estrés negativo los siguientes agentes estresantes o estresares que generan una reacción del individuo:

- Sobrecarga de trabajo
- Infracarga de trabajo
- Infrautilización de habilidades

- Repetitividad
- Ritmo de trabajo
- Relaciones sociales
- Cambios en la organización
- Control por parte de los superiores. (p.8)

2.2.7 Causas del estrés laboral

El Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral (2005) define las causas del estrés laboral de la siguiente manera:

Más concretamente, vamos a clasificar los principales estresores que hacen que surja el estrés en el ámbito laboral. Para ello los vamos a clasificar en estresores individuales y demandas de trabajo, haciendo referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de las organizaciones que pueden ser desencadenantes del estrés, y teniendo en cuenta que todos ellos están interrelacionados.

a) Factores Individuales

Se ha demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. Esto no quiere decir que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadenan por sí mismas el estrés, sino que aumenta la vulnerabilidad de esos sujetos para que cuando se den unas determinadas situaciones o demandas, el sujeto tenga más probabilidades de sufrir una situación de estrés.

Existen ciertos aspectos de la personalidad que hacen a las personas más vulnerables al estrés:

• **personalidad tipo A:** Hace referencia a una tipología de personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos con un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, una implicación muy profunda con su profesión que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo.

Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes. (p.10)

• **Dependencia:** Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario y un ambiente laboral muy normalizado y burocratizado. Sin embargo, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes.

• **Ansiedad:** Las personas nerviosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas.

• **Introversión:** Ante cualquier problemática, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.

• **Rigidez:** Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto que las personas flexibles.

• **Formación, destrezas, experiencia y capacidad intelectual y física:** Tienen capital importancia como fuente de estrés, por la posible incongruencia que se puede dar entre la posición ocupada y la capacidad o capacitación del trabajador.

• **La mala condición física y los malos hábitos de salud:** Pueden disminuir de alguna manera la capacidad de enfrentarse a los problemas de trabajo.

- **Las necesidades del individuo:** Necesidad de contacto social, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización.
- **Las aspiraciones:** Deseos de logro personal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo.
- **Las expectativas:** Esperanzas que el individuo tiene de obtener en su trabajo ciertos beneficios personales, sociales.
- **Los valores:** La adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del status... (p.11)

Debemos tener en cuenta que las características de las personas antes mencionadas no tienen un carácter estático con respecto a las demandas del entorno, sino que las expectativas, deseos y necesidades de la persona son dinámicas y cambian en relación al entorno laboral. (p.12)

b) Demandas de Trabajo

Hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés.

Entre los estresores exteriores podemos destacar los siguientes:

Sobrecarga de trabajo: El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea. Una causa común del estrés en el trabajo es asumir (o que esperen que uno asuma) demasiadas responsabilidades laborales. Frecuentemente surge cuando se fijan objetivos poco realistas de manera que desencadena una pérdida de la moral y su consecuente pérdida de productividad (Ejemplo: un trabajador que sobreestima su propia capacidad laboral con la intención de complacer o impresionar). También la presión en el trabajo se puede originar como consecuencia de instrucciones poco definidas.

Infracarga de trabajo: El volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.

Infrautilización de habilidades: Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.

Repetitividad: No existe una gran variedad de tareas a realizar, suelen ser monótonas y son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.

Ritmo de trabajo: El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador. (p.12)

Ambigüedad de rol: Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.

Conflicto de rol: Existen demandas conflictivas o que el trabajador no desea cumplir.

Relaciones personales: Problemática derivada de las relaciones que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.

Inseguridad en el trabajo: Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo.

Promoción: La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.

Falta de participación: La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como

en otros aspectos del ámbito laboral.

Control: Estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.

Formación: Falta de entrenamiento previo al desempeño de una tarea.

Cambios en la organización: Que supongan por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.

Responsabilidad: Tareas peligrosas, responsabilidad sobre las personas. (p.13)

Contexto físico: Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta o impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos puede provocar por su peligrosidad, una amenaza para el individuo. (Ruido, iluminación, temperatura, vibraciones). (p.14)

A continuación se describe causas debido a la característica del trabajo que es necesario mencionar, esto según el Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones de la Universidad de Nottingham & el Centro temático de la Agencia Europea sobre la organización del trabajo y el estrés (1999):

Peligros relacionados con el estrés

Características del trabajo

Características del puesto

- Tareas monótonas, aburridas y triviales
- Falta de variedad
- Tareas desagradables
- Tareas que producen aversión.

Volumen y ritmo de trabajo

- Exceso o escasez de trabajo
- Trabajos con plazos muy estrictos.

Horario de trabajo

- Horarios de trabajo estrictos e inflexibles
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal
- Horarios de trabajo imprevisibles
- Sistemas de turnos mal concebidos.

Participación y control

- Falta de participación en la forma de decisiones
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral). (p.6)

Contexto laboral

Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral
- Falta de perspectivas de promoción profesional
- Promoción excesiva o insuficiente
- Actividad poco valorada socialmente
- Remuneración por trabajo o destajo
- Sistemas de evaluación de rendimientos injustos o poco claros
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

Papel en la entidad

- Papel indefinido
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto

- Tener a cargo a otras personas
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas. (p.7)

Relaciones Interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo
- Malas relaciones con los compañeros
- Intimidación, acoso o en solitario
- Ausencia de procedimiento establecido para tratar de resolver problemas y quejas.

Cultura institucional

- Mala comunicación
- Liderazgo inadecuado
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructuración de la entidad.

Relación entre la vida familiar y la laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
- Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares. (p.7)

2.2.8 Efectos del estrés laboral

Según el Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral (2005) los efectos del estrés laboral se definen de la siguiente manera:

Hay que señalar que el estrés puede producir graves consecuencias tanto para el individuo como para la organización, y que es importante considerar estos efectos ya que para el individuo puede ocasionar hasta la muerte y para la organización una gran baja en la productividad. (16)

a) Para el Individuo

- enfermedades y Patologías: taquicardias, aumento de la tensión arterial, aumento del colesterol, bajo nivel de concentración, mal humor, temblores, consumo de drogas, exceso o falta de apetito; además de trastornos asociados respiratorios, cardiovasculares, inmunológicos, endocrinos, dermatológicos, psicopatológicos, diabetes.
- alteraciones en el bienestar y salud mental: pérdida de autoestima, baja motivación, depresión, suicidio.
- alteraciones conductuales con repercusión en el rendimiento laboral: baja concentración, agresividad, robos.

b) Para la Organización

- absentismo
- rotación de la mano de obra
- accidentes laborales
- gasto financiero
- aumento de huelgas

Los representantes de los trabajadores han desempeñado un papel crucial en la introducción de cambios que han generado la aparición del estrés. Por ello, deben recibir formación para identificar esos riesgos y dejarlos claros. Los encargados de la salud y seguridad en el trabajo de una empresa deben actuar junto con los servicios de prevención en materia de higiene en el trabajo para ayudar a los

trabajadores a gestionar el estrés laboral. Existe una gran preocupación por la situación dentro de las PYME's, donde la presencia de representantes de personal es nula o casi nula en la mayoría de los casos. (p.17)

Causas del estrés laboral

Según la UGT (2006) menciona lo siguiente acerca de las causas del estrés laboral:

Los efectos del estrés en la salud del trabajador dependen de diferentes factores o aspectos, como son:

- Percepción que el trabajador tenga del estresor.
- Capacidad que tenga la persona para controlar la situación
- Preparación de la persona para poder afrontar los problemas.
- Influencia de los patrones de conducta, individuales y sociales.
- Tiempo que se tarde en reaccionar, bien porque no se reconozca la sintomatología – carencia de información suficiente – bien por temor a evidenciarla, tanto por razones personales – miedos a mostrar debilidad ante los demás – como laborales – temor a sufrir consecuencias negativas -.

De ahí, pues la enorme importancia de la información y formación al trabajador en esta materia, también al empresario que a menudo no tendrá mejor preparación.

Además de adoptar otras medidas organizativas.

El primero que estudio con solvencia el proceso fisiológico de reacciones y estado de estrés fue el endocrinólogo Hans Selye. Este, en 1936, formulo la teoría del Síndrome General de Adaptación – SGA- Por eso, estableció la denominación de “Síndrome de estar enfermo”. Las tres fases sucesivas que caracterizan el SGA son:

1. **Fase de alarma.** El organismo reacciona automáticamente preparándose para dar una respuesta, ya sea enfrentarse o huir del agente estresor. Esta reacción es de corta duración, y no perjudica, siempre que la persona disponga del tiempo necesario para recuperarse. Esta primera fase, constituye el aviso claro de la presencia de uno o más de los agentes estresores.
2. **Fase de adaptación y resistencia.** Se produce cuando el organismo aunque intenta adaptarse, no tiene tiempo para recuperarse del estímulo estresor y por tanto continúa reaccionando para hacer frente a la situación. La activación fisiológica disminuye algo, manteniéndose por encima de lo normal. Está debilitada la capacidad para resistir. El organismo se torna crecientemente vulnerable a problemas de salud...
3. **Fase de fatiga.** En ella se colapsa el sistema orgánico que se estaba enfrentando a los estresores, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas (aquellas que teniendo un origen psíquico, pasan a ser afecciones físicas).

Algunos de los síntomas físicos y psicológicos que los especialistas destacan como posibles señales de alerta son: dolores musculares y de cabeza, comerse las uñas,

agotamiento e irritabilidad, cambios en el sueño, en la alimentación, en la vida sexual y en el estado de ánimo.

Pero no podemos comparar estrés con la patología de la depresión, porque el estrés es una respuesta “normal” (automática, natural, biológica) del ser humano, mientras que la depresión es una enfermedad.

Las principales manifestaciones del estrés, puede ser clasificada en tres niveles según su importancia de menor a mayor grado.

| NIVEL DE IMPORTANCIA | MANIFESTACIONES |
|----------------------|---|
| LEVE | <ul style="list-style-type: none"> • Irritabilidad y ansiedad. • Insomnio. • Posibles problemas de concentración, en ocasiones. |
| MODERADO | <ul style="list-style-type: none"> • Aumento de las horas de absentismo al trabajo. • Sentir fatiga sin razón. • Indiferencia e indecisión. • Aumento en el consumo de alcohol, tabaco... |
| SEVERO | <ul style="list-style-type: none"> • Depresión. • Problemas de salud (cardio-vasculares, digestivos...). • Aislamiento social y presencia de pensamientos autodestructivos. |

Figura 1. Nivel de estrés y sus manifestaciones

Fuente: UGT (2006) Nivel de estrés y sus manifestaciones

Podemos también clasificar las consecuencias o daños derivados del estrés laboral, aunque de forma no exhaustiva, en tres amplias áreas, las dos primeras se muestran en tablas y la tercera “dimensión económica” en el siguiente apartado:

| TRASTORNOS FÍSICOS |
|--|
| Gastrointestinales Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosa, aerofagia,... |
| Cardiovasculares Hipertensión, enfermedades coronarias (angina de pecho, infartos), arritmias cardíacas,... |
| Respiratorios Asma bronquial, hiperventilación, disnea, sensación de opresión en la caja torácica,... |
| Endocrinos Hipoglucemia, diabetes, hipertiroidismo, síndrome de Cushing,... |
| Sexuales Impotencia, vaginismo, alteraciones de la libido,... |
| Dermatológicos Prurito, dermatitis atópica, sudoración excesiva, alopecia,... |
| Músculo-esqueléticos Alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia),... |
| Otros Cefaleas, alteraciones inmunológicas (gripe, herpes), artritis reumatoide,... |

Fuente: INSHT

Figura 2 Trastornos Físicos

Fuente: INSHT

Para comprender de mejor manera las consecuencias del estrés especialmente en la parte física Mansilla (citado por Leza, 2005; Robertson Blackmore y otros, 2007) define lo siguiente:

Consecuencias físicas:

Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros

| | |
|---------------------------------------|--|
| Trastornos gastrointestinales. | Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas. |
| Trastornos cardiovasculares. | Hipertensión arterial, enfermedades coronarias. |
| Trastornos respiratorios. | Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica. |
| Trastornos endocrinos. | Anorexia, hipoglucemia, descompensación de la diabetes, trastornos tiroideos (hipertiroidismo, hipotiroidismo). |
| Trastornos dermatológicos. | Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía. |
| Trastornos musculares. | Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia). |
| Otros. | Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide. |

Figura 3 Consecuencias Físicas del estrés laboral

Fuente: Mansilla, F. (s.f). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica

2.2.9 Responsabilidad social

La CentraRSE (2006) define la responsabilidad social de las empresas de la siguiente manera:

La Responsabilidad Social Empresarial es él: “Hacer negocios basados en principios ético y apegados a la ley. La empresa (no el empresario) tiene un rol ante la sociedad, ante el entorno en el cual opera. La decisión de hacer estos negocios rentables, de forma ética y basada en la legalidad es realmente estratégico, ya que con esto se generará:

- Mayor productividad: a través de mejores condiciones para el cliente interno que conduce a mejor retención de talentos y por ende menores índices de rotación;
- Lealtad del cliente: satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas. Además de calidad y

precio, los clientes empiezan a demandar información de las condiciones de producción, las certificaciones que tiene el producto, entre otras; y

- Acceso a mercados: por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por actores externos, incluyendo consumidores.
- Credibilidad: la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse y generando confianza. (p.1)

La Educación Obrera (2003) manifiesta la siguiente acerca de la responsabilidad social:

- La responsabilidad social implica el compromiso de una empresa de ocuparse de su papel en la sociedad – como productora, empleadora, vendedora, cliente y miembro de la ciudadanía – de manera responsable y sostenible. Ese compromiso puede incluir una serie de principios voluntarios – más allá de las exigencias legales estipuladas – con los que se busca que la empresa tenga una repercusión positiva en las sociedades donde desarrolla sus actividades.
- La responsabilidad social de las empresas son las acciones que van más allá de lo estipulado por la ley.
- No es algo que implique hacer el bien y ni siquiera alude a hacer ver que se está haciendo el bien; se refiere a reconocer la responsabilidad de una empresa hacia todos los grupos a los que concierne su acción y a actuar respondiendo a sus intereses. (p.2)

2.3 Marco temporal y espacial

El presente estudio corresponde a la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los empleados de una empresa ubicada en el sector norte de la ciudad de Quito, con sucursales en Quito, Guayaquil y Cuenca cuya actividad es la venta e importación de equipos médicos, el presente análisis se lo lleva a cabo mediante la aplicación de encuestas de factores psicosociales intra, extra laborales y estrés, las mismas que fueron realizadas entre los meses de junio y julio del 2014. También se llevaron a cabo entrevistas a los empleados con mayor antigüedad en la empresa entre los meses de junio y julio del 2014.

El estudio en campo abarcó el período de junio a octubre del 2014, como resultado se realiza una propuesta laboral de prevención de riesgos psicosociales. La distribución de los trabajadores por ciudades es de la siguiente manera:

Quito : 13 personas
 Guayaquil : 10 personas
 Cuenca : 1 persona

La distribución de empleados por puesto de trabajo es la siguiente:

Gerentes : 5 personas
 Contabilidad : 3 personas
 Ventas : 6 personas
 Aplicaciones Médicas : 3 personas
 Recepción : 2 personas
 Importaciones : 1 persona
 Logística : 1 persona
 Cobranzas : 1 persona
 Mensajero : 1 persona
 Bodega : 1 persona

2.4 Marco Legal en la responsabilidad social

Según Jorge Viteri (2010) publica lo siguiente acerca de la normativa legal:

Para llegar a la concepción actual de RS se parte de la Constitución de la República del Ecuador.

Los títulos más relevantes en relación al presente artículo son Título II: Derechos, Título VI: Régimen de desarrollo y el Título VII: Régimen del buen vivir. En conjunto, los dos últimos establecen un conjunto de normas o reglas para institucionalizar los Derechos del Título II.



Figura 4 Esquema de la constitución
 Fuente: Viteri, M. (2010). Responsabilidad Social

La Constitución Ecuatoriana aprobada en referéndum en septiembre de 2008, en el capítulo VII RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR (Sumac Kawsay) en sus artículos 340 a 394, trata sobre la educación y manifiesta que existirá una institución pública, con autonomía, sujeta a evaluación interna y externa, que promueva la calidad de la educación, la ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, respetando la biodiversidad, recursos naturales y cuidando el suelo, agua y biosfera. (p.108)

En tanto que la Ley de Educación Superior en su Capítulo I trata sobre las instituciones y la colectividad y específicamente en su artículo 3, indica que las instituciones del Sistema Nacional de Educación Superior tienen como misión la búsqueda de la verdad, el desarrollo de las culturas: universal y ancestral Ecuatoriana, de la ciencia y la tecnología, mediante la docencia, la investigación, la gestión y la vinculación con la colectividad, para preparar profesionales en los niveles de pregrado y posgrado, líderes, con pensamiento crítico y conciencia social, de manera que contribuyan eficazmente al mejoramiento de la producción intelectual y de bienes y servicios de acuerdo con las necesidades presentes y futuras de la sociedad y la planificación del Estado. (p.108)

Bandeira y López (2012) expresan lo siguiente acerca de la normativa legal:

La responsabilidad social, para el caso ecuatoriano, es un tema que se vincula en el ámbito del sector empresarial hace aproximadamente una década. Las prácticas que fundamentan esta temática se encuentran aún en franco proceso de construcción.

Las organizaciones empresariales, tanto públicas como privadas, son objetos sociales que requieren para su accionar de procedimientos internos y normatividad que regulen sus relaciones internas y externas. Estas relaciones se dan mediante las diferentes correlaciones entre los sujetos que conforman el Estado y la sociedad.

Las empresas para el cumplimiento de la RS podrían disponer de un marco jurídico que ordene el cumplimiento de prácticas socialmente responsables. Sin embargo, esto más bien limitaría mucho la acción organizacional.

Lo que existe es un conjunto normativo que regula ciertas dimensiones de la RS, como por ejemplo, la relación entre empresa y el empleado, la relación con el medio ambiente, etc. La regulación de la RS se encuentra dispersa en la legislación nacional. No obstante, el marco jurídico que disponen los Estados no son condicionantes únicos para las prácticas de RS. Existen algunas normas técnicas, como la ISO 26000, la AA 1000, la ISO 8000, por ejemplo, que apoyan a las organizaciones en sus definiciones.

Lo que si se observa es que el cumplimiento de la RS pasa por la observación del marco jurídico que los Estados disponen en sus varias dimensiones y que regulan las relaciones entre el capital y el trabajo y entre la sociedad y el Estado. La observación a las leyes y procedimientos ya constituyen una dimensión de responsabilidad social a la que se denomina responsabilidad social regulada. La RS

está enmarcada a buenas prácticas que observen procesos regulados o por regularse. (p.45)

A continuación Lima y López (2012) manifiestan lo siguiente acerca del marco legal de la responsabilidad social:

1. Las que vinculan la relación con el medio ambiente.
2. Las que median entre el Estado, la sociedad y la empresa – terceras personas-.
3. Las que regulan a los clientes / usuarios – público externo- y la empresa. (p.45)
4. Y las que intervienen en la relación trabajador – público interno- y empresa.

Se puede observar que la responsabilidad social aparece transversalmente en varios ámbitos en la Constitución Política.

En cuerpos jurídicos, como el de la Ley Orgánica de las Empresas Públicas, también se observa la misma lógica de las cuatro dimensiones citadas anteriormente. En la Ley de Gestión Ambiental aparece prácticamente en todo su cuerpo normativo la dimensión que vincula la empresa con el medio ambiente, resaltando la variable de sustentabilidad.

Aparece también en las siguientes leyes ecuatorianas el tema que vincula las prácticas de RSE, como en la Ley de Régimen Municipal, Ley de Régimen Provincial, Ley de Hidrocarburos, Ley del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, Ley Orgánica de Educación Superior, Ley de Protección al Consumidor. También un componente importante es la inclusión en el Plan Nacional del Buen vivir 2009 – 2013. También en la Ley de la Economía Popular y Solidaria aparece la dimensión de la RS como una práctica que debe reflejarse en los denominados balances sociales de las cooperativas nacionales. En el caso particular del Municipio Metropolitano de Quito se dictó la Ordenanza número 333 en la cual incentiva y orienta a las empresas del distrito de la capital a poner en práctica la Responsabilidad Social en las empresas. (p.46)

Marco Legal que orienta Prácticas de RS en las Organizaciones

| |
|--|
| CONSTITUCION POLITICA |
| LEY ORGANICA DE EMPRESAS PÚBLICAS |
| LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN PUBLICA |
| LEY ORGANICA DEL SERVICIO PÚBLICO |
| LEY ORGANICA DE EDUCACION INTERCULTURAL |
| LEY DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA |
| LEY DEL ANCIANO |
| LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL |
| LEY ORGANICA DE EDUCACION SUPERIOR |
| LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR |
| LEY DEL RÉGIMEN MUNICIPAL |
| LEY DE RÉGIMEN PROVINCIAL |
| LEY DE HIDROCARBUROS |
| LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA |
| CÓDIGO DEL TRABAJO |
| ORDENANZA MUNICIPAL DE QUITO, NO. 333 |

Figura 5 Marco Legal que orienta Prácticas de RS en las Organizaciones
Fuente: Bandeira, M. & Lopez, M. (2012). Información transversal sobre la RSE Ecuador.

Se puede encontrar otras orientaciones en algunas normas internacionales que sirven como guías para el fomento de la RS. Entre ellas están la ISO 26000, que ya mencionamos anteriormente; la SA8000 y la AA1000. Todas son voluntarias y tienen objetivo de ofrecer referencias más concretas para implementación de la RS en las organizaciones. (p.47)

La SA 8000 fue creada por una organización estadounidense llamada Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI), y tiene como eje central la promoción de mejores condiciones laborales, a partir de acuerdos internacionales y marco legítimo sobre derechos de trabajadores, justicia social, etc. (p.48)

La AA1000, Accountability 1000, es un estándar para medir e informar sobre el comportamiento ético en los negocios. Es una norma creada por el Instituto para la Responsabilidad Social y Ética – ISEA (por su sigla en inglés: Instituto for Social and Ethical Accountability). (p.48)

Por normatividad, como se ha observado, no faltan condiciones para la aplicación de RSE en el caso ecuatoriano. Sin embargo, sabemos que la RS debe ir más allá del cumplimiento de la regulación de los Estados, para que estas prácticas dejen de ser modas gerenciales o imposiciones y pasen a ser acciones sustantivas de los actores económicos y sociales del sistema. (p.48)

2.4.1 ISO 26000 Responsabilidad Social

Un marco legal importante es el que manifiesta La Organización Nacional de Estandarización (2010):

“ISO 26000 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)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Metodología de la investigación

3.1 Método

El presente proyecto corresponde a un tipo de investigación observacional cuantitativo complementario cualitativo descriptivo transversal.

De tipo cuantitativo debido a que se realizó la identificación y descripción de los factores de riesgo psicosocial aplicando la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Gloria Villalobos de la Universidad Javeriana, 2010 referente a los factores intralaboral, extralaboral y estrés, metodología que cuenta con la autorización para uso libre. Esta batería contiene cuestionarios de factores intralaboral, extralaboral y estrés, lo que permitió cumplir con los tres primeros objetivos de este trabajo de investigación.

De tipo cualitativo mediante la aplicación de entrevistas para determinar el impacto que tiene en la salud de los trabajadores el estrés laboral, justificativo que permitió concretar el cuarto objetivo.

De tipo descriptivo porque se pudo establecer el análisis de los factores Intra Laborales y extra laborales.

De tipo transversal en razón de que se realizó el estudio en un tiempo establecido, la información se obtuvo de manera inmediata, lo que permitió correlacionar con los efectos pudiendo hacer un corte en la realidad del ambiente del trabajo para la toma de decisiones inmediatas.

3.2 Fases del estudio

La presente fase de estudio se desarrolla mediante el cumplimiento de los objetivos por el cumplimiento las actividades descritas a continuación.

| OBJETIVOS | ACTIVIDADES |
|--|---|
| Identificar características de la población | Aplicación de encuestas a los trabajadores en cuanto a las características de Edad, Genero, Estado Civil, Nivel de Instrucción y Antigüedad. |
| Determinar los factores de riesgo de Psicosocial Intra y Extra laborales | Mediante la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Gloria Villalobos Universidad Javeriana, 2010 referente a factores Intralaboral, extralaboral y estrés. |
| Identificar el grado de estrés laboral | Tabulación e Interpretación de resultados de la batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial Colombia 2010 concerniente al estrés laboral. |
| | Cuantificación y Análisis comparativo mediante el software SPSS estadística. |
| Determinar el impacto a la salud del estrés | Mediante entrevistas |
| Propuesta de Prevención | Recomendar aplicar un plan de acción |

Figura 6 Fases del Estudio
Elaborado por: Javier Paredes

3.3 Población de estudio

El presente proyecto se llevó a cabo en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca en una empresa socialmente responsable de derecho privado dedicado a la venta e importación de equipos médicos, con un universo poblacional de 24 trabajadores cuyas labores se realizan en jornadas de 8 horas diarias por 5 días a la semana en el sector administrativo.

El estudio se realizó a todo el universo poblacional en el sector administrativo con 24 trabajadores respectivamente.

3.4 Herramientas, instrumentos y técnicas

3.4.1 Batería Villalobos

Para lograr los objetivos planteados en su inicio, se aplicó las encuestas de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de la Protección Social, Gloria Villalobos Universidad Javeriana, 2010 referente a factores intralaboral, extralaboral y estrés.

| | |
|----------------------------|--|
| Fecha de publicación | Julio 2010 |
| Autores | Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. |
| Objetivos del Cuestionario | Identificar los factores de riesgo de psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo. |
| Formas | Forma A: aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. Forma B: aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios. |
| Validez | Se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. Los métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez de Constructo de los instrumentos. |
| Confiabilidad | Coefficiente de Alfa de Cronbach Forma A: 0,957 Coefficiente de Alfa de Cronbach Forma B: 0,944 |

Figura 7 Ficha técnica de cuestionarios de factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A y B

Elaborado por: Ministerio de la protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.

| | |
|----------------------------|--|
| Fecha de publicación | Julio 2010 |
| Autores | Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. |
| Objetivos del Cuestionario | Identificar los factores de riesgo de psicosocial extralaboral y su nivel de riesgo. |
| Formas | Única forma aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales, técnicos, auxiliares y operarios. |
| Validez | Se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. Los métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez de Constructo de los instrumentos. |
| Confiabilidad | Coefficiente de Alfa de Cronbach 0,88 |

Figura 8 Ficha técnica de cuestionarios de factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral

Elaborado por: Ministerio de la protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.

| | |
|----------------------------|---|
| Fecha de publicación | Primera versión 1996, Segunda versión 2005 , Tercera versión 2010. |
| Autores | Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G. Segunda versión: adaptación y validación Villalobos, G. Tercera versión: revalidación Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. |
| Objetivos del Cuestionario | Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés. |
| Validez | Se estimó de forma diversa, pero complementaria en las tres versiones del Cuestionario. Los diferentes métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez del instrumento. |
| Confiabilidad | Coefficiente de Alfa de Cronbach 0,889 |

Figura 9 Cuestionario para la evaluación de estrés – tercera edición

Elaborado por: Ministerio de la protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.

3.4.2 SPSS STATISTIC 19

Con el fin de analizar e interpretar resultados usaremos el Programa de estadística SPSS STATISTIC 19 (licencia de Universidad Tecnológica Equinoccial).

3.4.3 Método para la fiabilidad de test y encuestas

Para establecer la consistencia interna de los datos adquiridos nos basamos en el alfa de Cronbach, el mismo que permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch y Comer, 1988).

La validez del instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir, entre más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Alfa de Cronbach tiene la siguiente escala:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

3.5 Hipótesis

Los Factores de Riesgo Psicosociales Intra y Extra laboral producen la aparición del estrés en una empresa de venta e importación de equipos médicos.

3.6 Variables

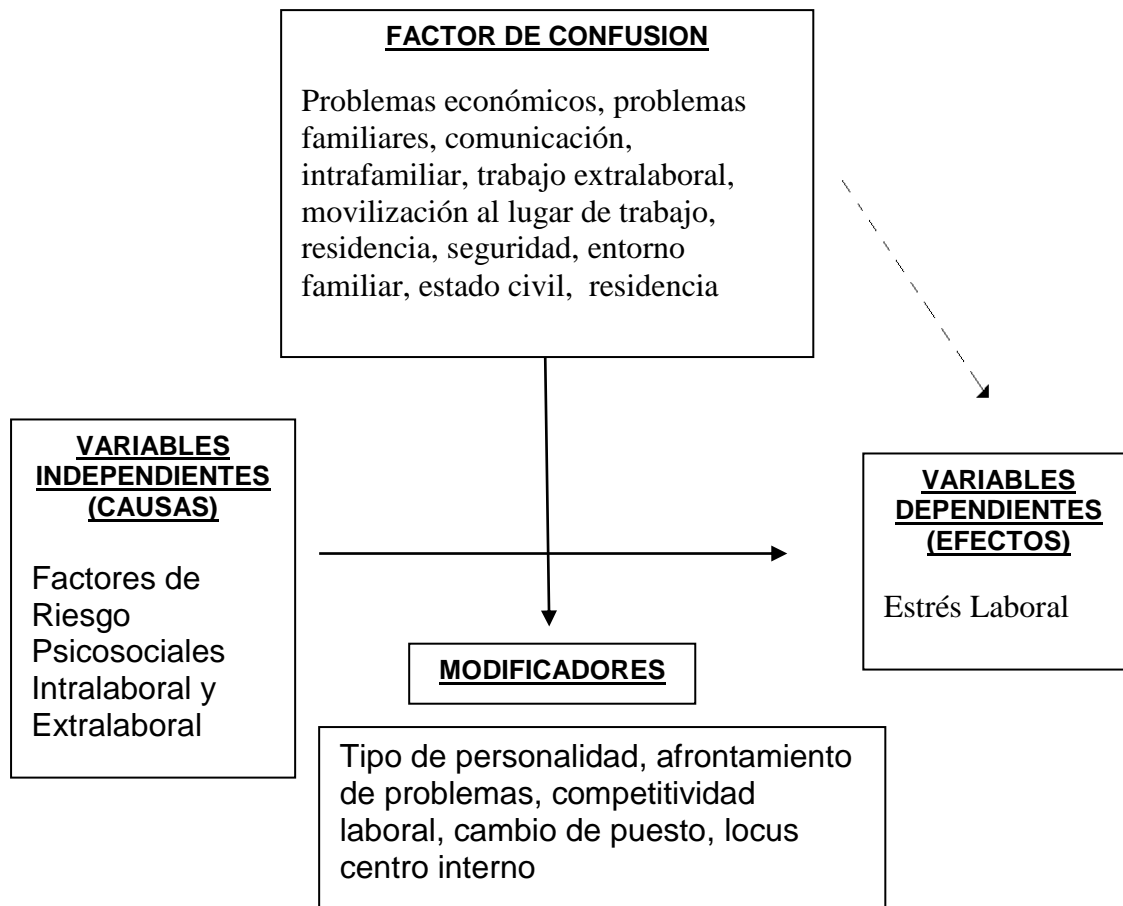


Figura 10 Variables
Elaborado por: Javier Paredes

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

Para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial se aplicó la Batería de instrumentos de Gloria Villalobos de la Universidad Javeriana, 2010 lo que a su vez permitió poner de manifiesto acciones preventivas ante las enfermedades que produce el estrés ocupacional.

Mediante la aplicación de la batería se logró determinar factores de riesgo intra y extra laborales y estrés. El grado de estrés está determinado mediante cinco niveles: Sin riesgo valor 0, Riesgo bajo valor 1, Riesgo medio valor 2, Riesgo alto valor 3, Riesgo muy alto valor 4.

Para determinar las características de los trabajadores de la empresa objeto de estudio se aplicó el tipo de cuestionario Forma A (jefes, profesionales o técnicos), Forma B (auxiliares y operarios) logrando identificar la antigüedad, edad, sexo y estado civil.

Para determinar las afecciones a la Salud que ha provocado el estrés en los empleados se desarrollaron entrevistas a los tres empleados más antiguos.

El análisis de la información obtenida se realizó por medio de tablas que contiene información codificada mediante la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales (2010). Con el objetivo de determinar la relación que existe entre una o dos dimensiones, univariar o bivariar se realizó un análisis correlacional mediante el Software SPSS STATISTIC 19 (licencia de la Universidad Tecnológica Equinoccial).

4.2 Análisis de fiabilidad mediante Alfa de Cronbach

Tabla 1 Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Validos | 24 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 24 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por. Javier Paredes

Tabla 2. Estadísticos de Fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos de tipificación | N de elementos |
|------------------|--|----------------|
| ,788 | ,769 | 19 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por. Javier Paredes

Tabla 3. Estadísticos de resumen de los elementos

| | Media | Mínimo | Máximo | Rango | Máximo / Mínimo | Varianza | N de elementos |
|---------------------------------|-------|--------|--------|-------|--------------------------------|----------|----------------|
| Medias de los elementos | 1,739 | ,000 | 3,292 | 3,292 | - 23718958037 484612,000 | 1,050 | 19 |
| Varianza de los elementos | 1,271 | ,216 | 2,428 | 2,212 | 11,261 | ,376 | 19 |
| Inter-elementos Covarianza | ,208 | -,545 | 1,297 | 1,842 | -2,379 | ,118 | 19 |
| Inter-elementos Correlacionados | ,149 | -,564 | 1,000 | 1,564 | -1,772 | ,081 | 19 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por. Javier Paredes

4.3 Características sociodemográficas

Antigüedad de los empleados

Tabla 4. Antigüedad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| de 1 a 4 años | 15 | 62,5 | 62,5 | 62,5 |
| de 5 a 9 años | 5 | 20,8 | 20,8 | 83,3 |
| Válidos de 10 a 14 años | 2 | 8,3 | 8,3 | 91,7 |
| de 15 a 20 años | 2 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

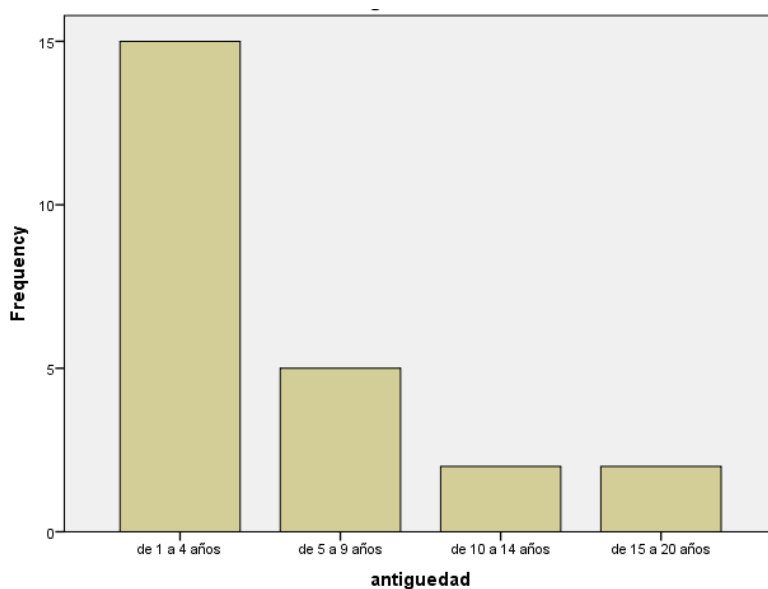


Gráfico 1 Antigüedad
Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En este rango el 62,5% de trabajadores se encuentran entre 1 a 4 años de antigüedad, seguido con el 20,8% de trabajadores que se encuentran entre los 5 a 9 años de antigüedad, con el 8,3% de trabajadores se encuentran los que tienen de 10 a 14 años de antigüedad, y por último con el 8,3% de trabajadores se encuentran aquellos que tienen entre los 15 a 20 años de antigüedad.

Edad de los empleados

Tabla 5. Edad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| de 20 a 30 años | 9 | 37,5 | 37,5 | 37,5 |
| de 31 a 40 años | 10 | 41,7 | 41,7 | 79,2 |
| Válidos de 41 a 50 años | 3 | 12,5 | 12,5 | 91,7 |
| de 51 a 70 años | 2 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

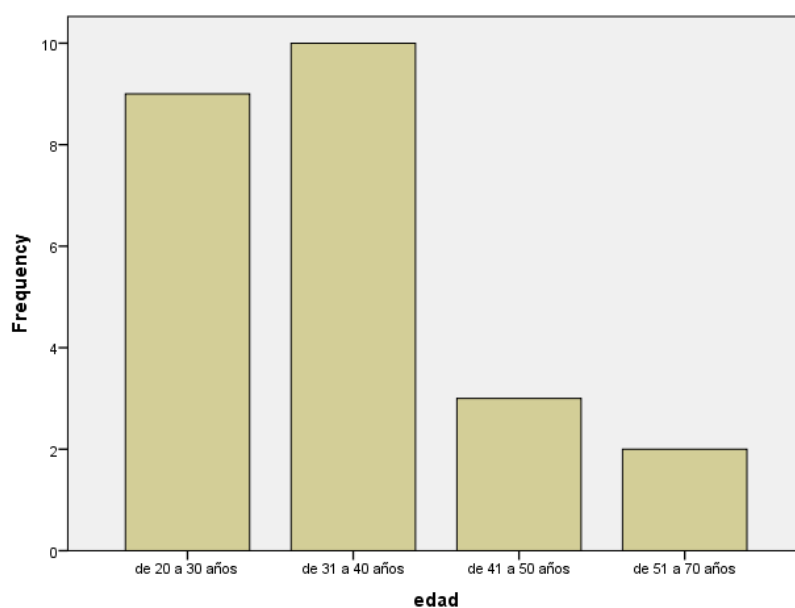


Gráfico 2 Edad
Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En el siguiente análisis podemos interpretar que el 37,5% de trabajadores se encuentran entre los 20 a 30 años de edad, seguido del 42,7% de trabajadores que se encuentran entre los 31 a 40 años de edad, a continuación el 12,5% de trabajadores se encuentra entre los 41 a 50 años de edad y por ultimo con el 8,3% de trabajadores se encuentra entre los 51 a 70 años de edad.

Género de los empleados

Tabla 6. Género

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Masculino | 15 | 62,5 | 62,5 | 62,5 |
| | Femenino | 9 | 37,5 | 37,5 | 100,0 |
| | Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por. Javier Paredes

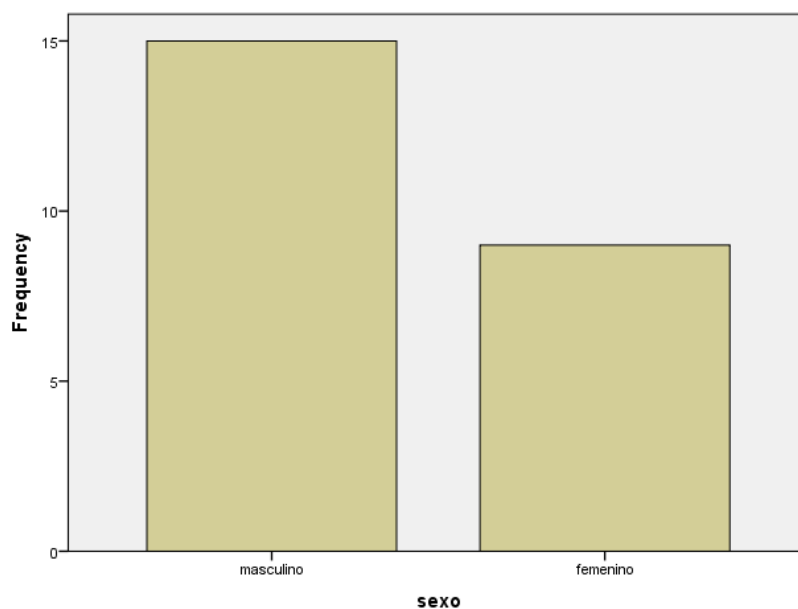


Gráfico 3 Género
Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En este rango encontramos que con 62,5% del total de trabajadores son de género masculino y el 37,5% del total de trabajadores son de género femenino.

Estado civil de los empleados

Tabla 7 Estado civil

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Soltero | 9 | 37,5 | 37,5 | 37,5 |
| Casado | 13 | 54,2 | 54,2 | 91,7 |
| Separado | 2 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

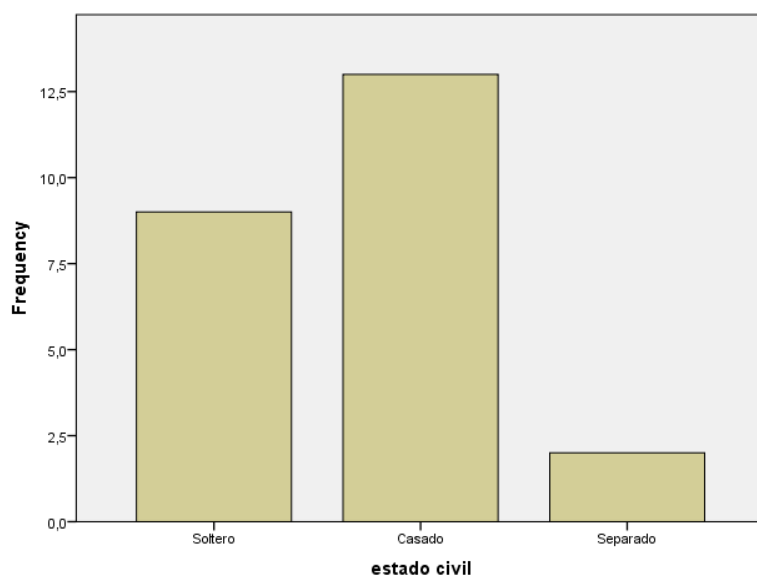


Gráfico 4 Estado Civil
Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

Podemos identificar que el 37,5% de trabajadores se encuentran en estado civil soltero, seguido del 54,2% de trabajadores se encuentra en estado civil casado y por último el 8,3% de trabajadores se encuentra en estado civil separados.

4.4 Análisis univariar

4.4.1 Análisis univariar nivel total intralaboral

Tabla 8. Riesgos Psicosociales Intralaboral

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Riesgo Bajo | 3 | 12,5 | 12,5 | 12,5 |
| Riesgo Medio | 4 | 16,7 | 16,7 | 29,2 |
| Válidos Riesgo Alto | 8 | 33,3 | 33,3 | 62,5 |
| Riesgo muy Alto | 9 | 37,5 | 37,5 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

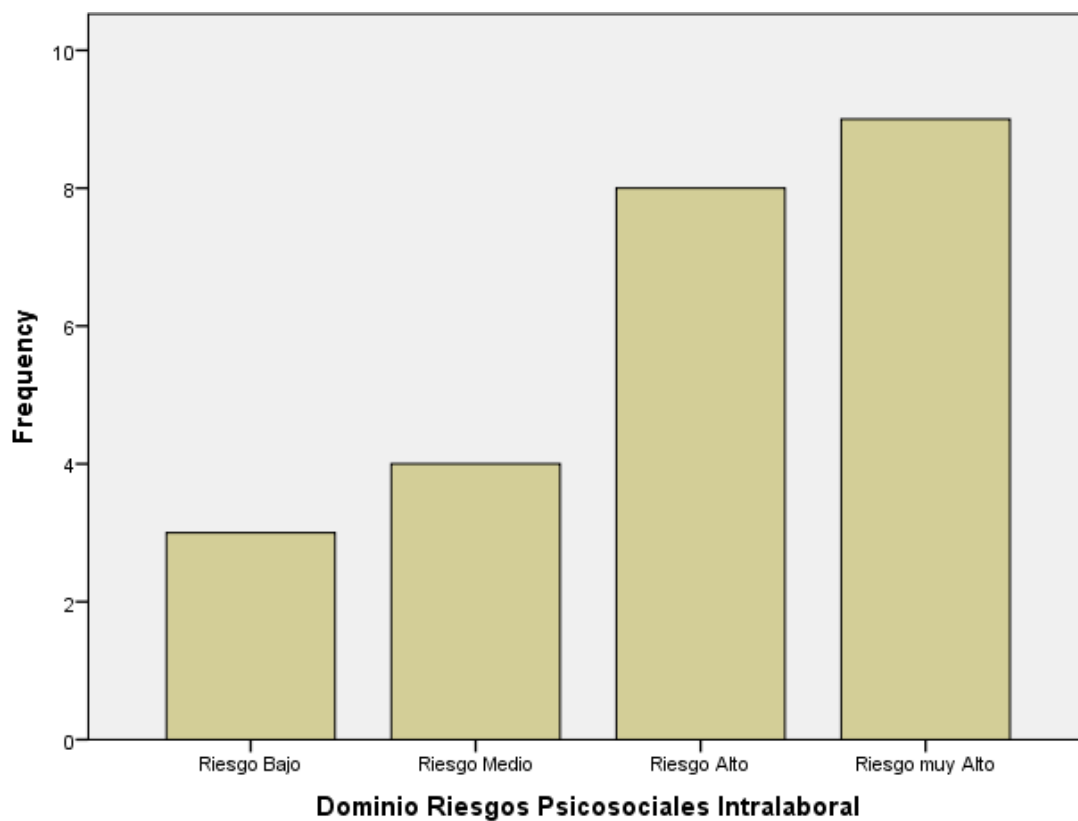


Gráfico 5 Riesgos Psicosociales Intralaboral

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En base a los datos podemos analizar que el riesgo muy alto representa al 37,5% de trabajadores, en segundo lugar encontramos con el 33,5% el riesgo alto, en tercer lugar con 16,7% riesgo medio y por último con el 12,5% riesgo bajo.

4.4.2 Análisis univariar nivel total extralaboral

Tabla 9. Dominio Riesgo Psicosocial Extralaboral

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| "Sin riesgo" | 4 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| "Riesgo Bajo" | 3 | 12,5 | 12,5 | 29,2 |
| "Riesgo Medio" | 8 | 33,3 | 33,3 | 62,5 |
| "Riesgo Alto" | 5 | 20,8 | 20,8 | 83,3 |
| Riesgo muy Alto" | 4 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

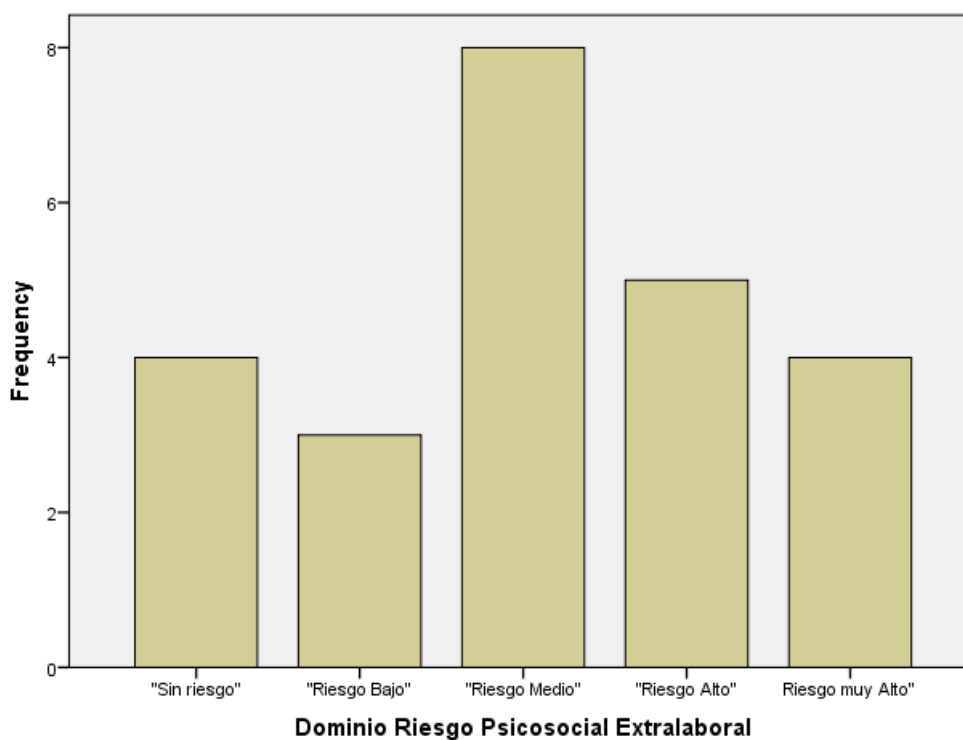


Gráfico 6 Riesgos Psicosocial Extralaboral

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

Basados en los resultados del total del riesgo psicosocial extralaboral encontramos con el 33,3% al riesgo medio, seguido del riesgo alto con el 20,8%, de la población, con el 16,7% se ubican sin riesgo y riesgo muy alto respectivamente y por último el riesgo bajo con el 12,5%.

4.4.3 Análisis univariar nivel de estrés

Tabla 10. Dominio Estrés

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Sin Riesgo | 3 | 12,5 | 12,5 | 12,5 |
| Riesgo Bajo | 6 | 25,0 | 25,0 | 37,5 |
| Riesgo Medio | 5 | 20,8 | 20,8 | 58,3 |
| Validos Riesgo Alto | 4 | 16,7 | 16,7 | 75,0 |
| Riesgo muy Alto | 6 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

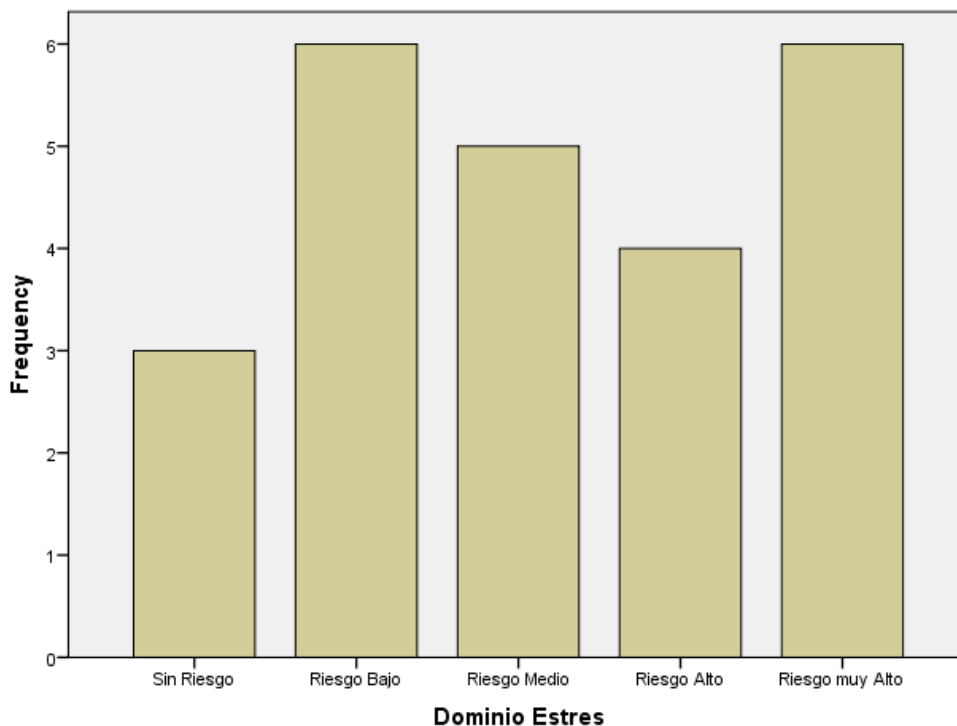


Gráfico 7 Estrés
Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

El nivel de estrés en la empresa según los rangos demuestra que los riesgos muy altos y riesgos bajos tienen los más altos rangos con el 25,00%, seguido del riesgo medio que se encuentra en el 20,80%, con el 16,70% está el riesgo alto y por último con el 12,50% encontramos sin riesgo.

4.5 Análisis univariado de riesgo intralaboral

4.5.1 Análisis univariado dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Tabla 11. Dominio Riesgo Psicosocial Extralaboral

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Sin riesgo | 0 | 0 | 0 |
| | Riesgo bajo | 2 | 8,3 | 8,3 |
| | Riesgo Medio | 4 | 16,7 | 16,7 |
| | Riesgo Alto | 8 | 33,3 | 33,3 |
| | Riesgo muy Alto | 10 | 41,7 | 41,7 |
| | Total | 24 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En base a los resultados tenemos un total de 22 trabajadores que se encuentran dentro de los niveles de riesgo medio, alto y muy alto.

4.5.2 Análisis univariado dominio control sobre el trabajo

Tabla 12. Dominio Control sobre el Trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
| Validos | Sin Riesgo | 0 | 0 | 0 |
| | Riesgo Bajo | 3 | 12,5 | 12,5 |
| | Riesgo Medio | 5 | 20,8 | 20,8 |
| | Riesgo Alto | 7 | 29,2 | 29,2 |
| | Riesgo muy Alto | 9 | 37,5 | 37,5 |
| | Total | 24 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

Basados en los resultados podemos establecer que 21 trabajadores se encuentran dentro de los rangos de nivel medio, alto y muy alto.

4.5.3 Análisis univariado dominio demandas del trabajo

Tabla 13. Dominio Demandas del Trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Sin riesgo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Riesgo bajo | 2 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| Riesgo Medio | 4 | 16,7 | 16,7 | 25,0 |
| Riesgo Alto | 4 | 16,7 | 16,7 | 41,7 |
| Riesgo muy Alto | 14 | 58,3 | 58,3 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

Los datos muestran que 22 trabajadores se encuentran dentro de los niveles de riesgo medio, alto y muy alto.

4.5.4 Análisis univariado dominio recompensas

Tabla 14. Dominio Recompensas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Sin Riesgo | 1 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| Riesgo Bajo | 1 | 4,2 | 4,2 | 8,3 |
| Riesgo Medio | 4 | 16,7 | 16,7 | 25,0 |
| Riesgo Alto | 2 | 8,3 | 8,3 | 33,3 |
| Riesgo muy Alto | 16 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En este dominio podemos definir que 22 personas se encuentran en los niveles de riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

4.6 Análisis univariado factores de riesgo extralaboral

4.6.1 Análisis univariado tiempo fuera de trabajo

Tabla 15. Dominio Tiempo Fuera del Trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Sin Riesgo | 4 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| Riesgo Bajo | 6 | 25,0 | 25,0 | 41,7 |
| Riesgo Medio | 5 | 20,8 | 20,8 | 62,5 |
| Riesgo Alto | 5 | 20,8 | 20,8 | 83,3 |
| Riesgo muy Alto | 4 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En el dominio de tiempo fuera del trabajo encontramos 14 personas con nivel de riesgo medio, alto y muy alto.

4.6.2 Análisis univariado relaciones familiares

Tabla 16. Dominio Relaciones Familiares

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Sin Riesgo | 5 | 20,8 | 20,8 | 20,8 |
| Riesgo Bajo | 7 | 29,2 | 29,2 | 50,0 |
| Riesgo Medio | 8 | 33,3 | 33,3 | 83,3 |
| Riesgo Alto | 4 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En el dominio de relaciones familiares encontramos a 12 personas con riesgo medio y alto.

4.6.3 Análisis univariado dimensión comunicación y relaciones interpersonales

Tabla 17. Dominio Comunicación y Relaciones Interpersonales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulativo |
|---------|-----------------|------------|-------------------|------------------------|
| Válidos | Sin Riesgo | 6 | 25,0 | 25,0 |
| | Riesgo Bajo | 6 | 25,0 | 50,0 |
| | Riesgo Medio | 3 | 12,5 | 62,5 |
| | Riesgo Alto | 5 | 20,8 | 83,3 |
| | Riesgo muy Alto | 4 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 24 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En el dominio de comunicación y relaciones interpersonales encontramos 12 trabajadores con niveles de riesgo medio, alto y muy alto.

4.6.4 Análisis univariado dimensión situación económica del grupo familiar

Tabla 18. Dominio Situación Económica del Grupo Familiar

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulativo |
|---------|-----------------|------------|-------------------|------------------------|
| Válidos | Sin Riesgo | 12 | 50,0 | 50,0 |
| | Riesgo Bajo | 2 | 8,3 | 58,3 |
| | Riesgo Medio | 4 | 16,7 | 75,0 |
| | Riesgo Alto | 5 | 20,8 | 95,8 |
| | Riesgo muy Alto | 1 | 4,2 | 100,0 |
| | Total | 24 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

Dentro de situación económica del grupo familiar se describe que 10 personas se encuentran en los niveles de riesgo medio, alto y muy alto.

4.6.5 Análisis univariar dimensión características de la vivienda

Tabla 19. Dominio Características de la Vivienda y Entorno

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Sin Riesgo | 5 | 20,8 | 20,8 | 20,8 |
| Riesgo Bajo | 8 | 33,3 | 33,3 | 54,2 |
| Riesgo Medio | 5 | 20,8 | 20,8 | 75,0 |
| Riesgo Alto | 4 | 16,7 | 16,7 | 91,7 |
| Riesgo muy Alto | 2 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En el dominio características de la vivienda se detalla que 11 trabajadores se encuentran en los niveles de riesgo medio, alto y muy alto.

4.6.6 Análisis univariar dimensión influencia del entorno laboral en el trabajo

Tabla 20. Dominio Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Sin Riesgo | 5 | 20,8 | 20,8 | 20,8 |
| Riesgo Bajo | 3 | 12,5 | 12,5 | 33,3 |
| Riesgo Medio | 9 | 37,5 | 37,5 | 70,8 |
| Riesgo Alto | 4 | 16,7 | 16,7 | 87,5 |
| Riesgo muy Alto | 3 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

Son 16 personas que están entre los niveles de riesgo medio, alto y muy alto

4.6.7 Análisis univariar dimensión desplazamiento vivienda/trabajo/vivienda

Tabla 21. Dominio Desplazamiento Vivienda Trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Sin Riesgo | 5 | 20,8 | 20,8 | 20,8 |
| Riesgo Bajo | 5 | 20,8 | 20,8 | 41,7 |
| Riesgo Medio | 4 | 16,7 | 16,7 | 58,3 |
| Riesgo Alto | 3 | 12,5 | 12,5 | 70,8 |
| Riesgo muy Alto | 7 | 29,2 | 29,2 | 100,0 |
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En el dominio de dimensión de desplazamiento encontramos a 14 personas que se encuentran entre los niveles de riesgo medio, alto y muy alto.

4.7 Análisis bivariar

4.7.1 Análisis bivariar antigüedad – nivel de estrés

Tabla 22. Contingencia antigüedad * estrés

| | Dominio Estrés | | | | | Total |
|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| de 1 a 4 años | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 15 |
| de 5 a 9 años | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 5 |
| de 10 a 14 años | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| de 15 a 20 años | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Total | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

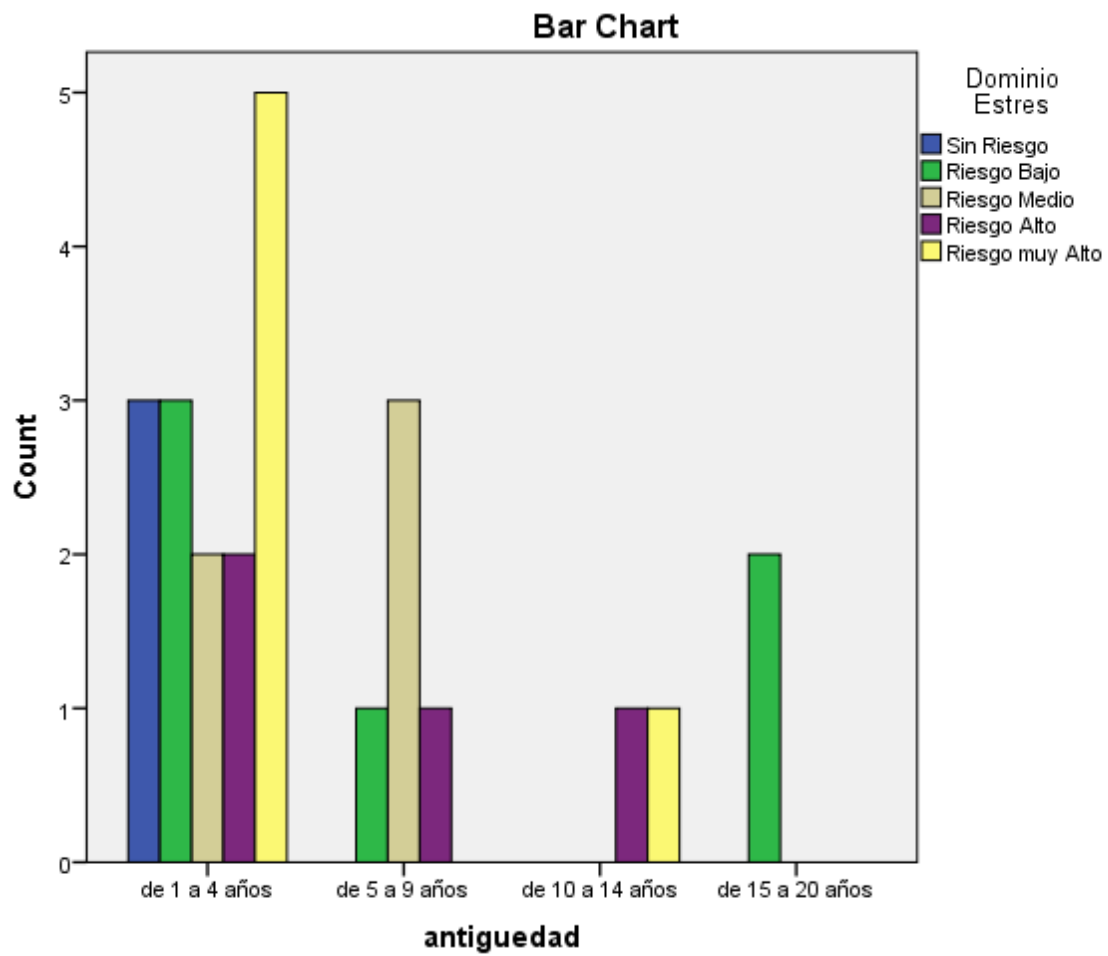


Gráfico 8 Antigüedad - Estrés

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

Se puede analizar que 9 empleados de antigüedad entre 1 a 4 años están dentro de los niveles de riesgo medio, alto y muy alto, seguido de aquellos empleados de entre 5 a 9 años de edad con los mismo niveles de estrés antes mencionados.

4.7.2 Análisis bivariar edad - nivel de estrés

Tabla 23. Contingencia edad * estrés

| | Dominio Estrés | | | | | Total |
|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| de 20 a 30 años | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 9 |
| de 31 a 40 años | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 10 |
| de 41 a 50 años | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| de 51 a 70 años | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Total | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

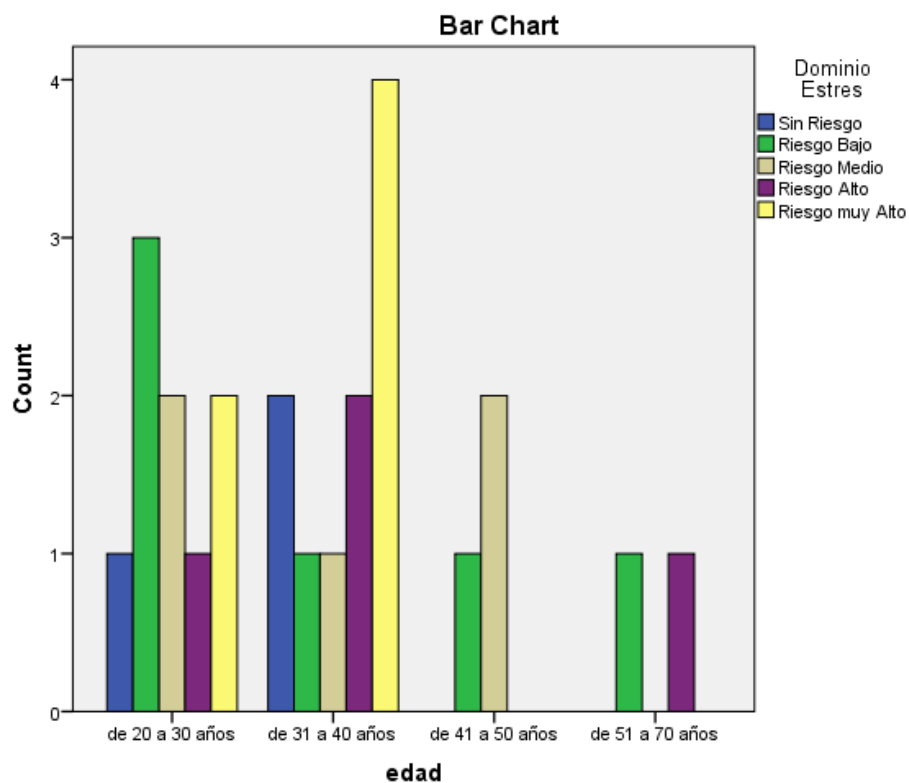


Gráfico 9 Edad - Estrés

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

Debido a los niveles de estrés medio, alto y muy alto podemos analizar que son las edades comprendidas entre 31 a 40 años y 20 a 30 años los que mas se identifica estrés.

4.7.3 Análisis bivariado género – nivel de estrés

Tabla 24. Tabla de contingencia género * estrés

| | | Dominio Estrés | | | | | Total |
|-------|-----------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| sexo | masculino | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 15 |
| | femenino | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 9 |
| Total | | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

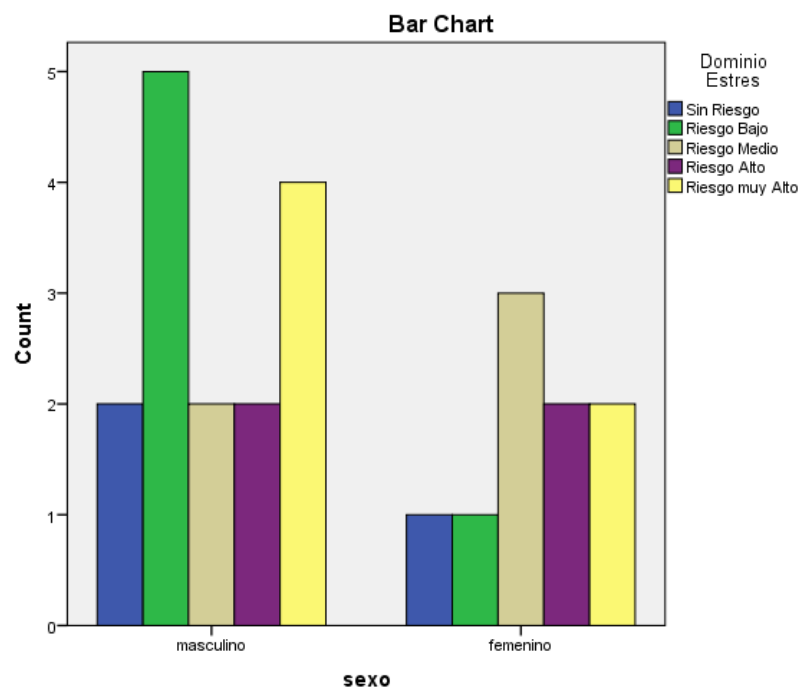


Gráfico 10 Género - Estrés

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

Basando nuestro estudio en los niveles de estrés 8 personas del género masculino y 7 del género femenino se encuentran en los niveles medio, alto y muy alto.

4.7.4 Análisis bivariado estado civil – nivel de estrés

Tabla 25. Contingencia estado civil * Estrés

| | | Dominio Estrés | | | | | Total |
|--------------|----------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| estado civil | Soltero | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 9 |
| | Casado | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 13 |
| | Separado | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Total | | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

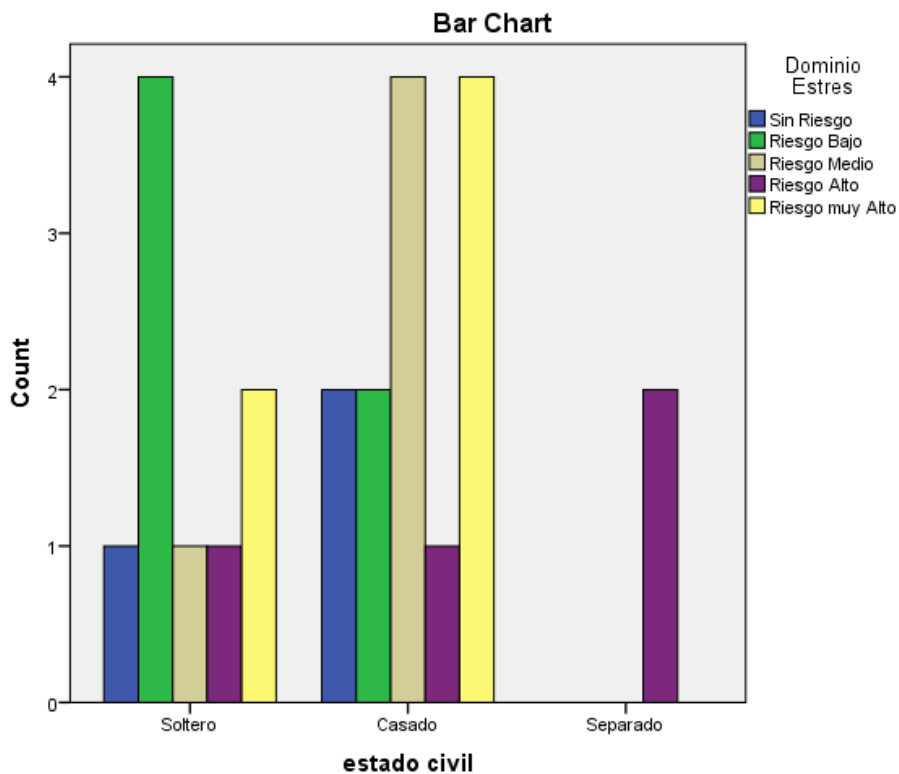


Gráfico 11 Estado Civil - Estrés
Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En este análisis podemos observar que los casados son los de más altos niveles de estrés, seguido de los solteros y por último los separados

4.7.5 Análisis bivariado nivel total intralaboral – nivel de estrés

Tabla 26. Contingencia Dominio Riesgos Psicosociales Intralaboral * Dominio Estrés

| | | Dominio Estrés | | | | | Total |
|--|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| Dominio Riesgos Psicosociales Intralaboral | Riesgo Bajo | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| | Riesgo Medio | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| | Riesgo Alto | 0 | 1 | 4 | 1 | 2 | 8 |
| | Riesgo muy Alto | 1 | 3 | 0 | 1 | 4 | 9 |
| Total | | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

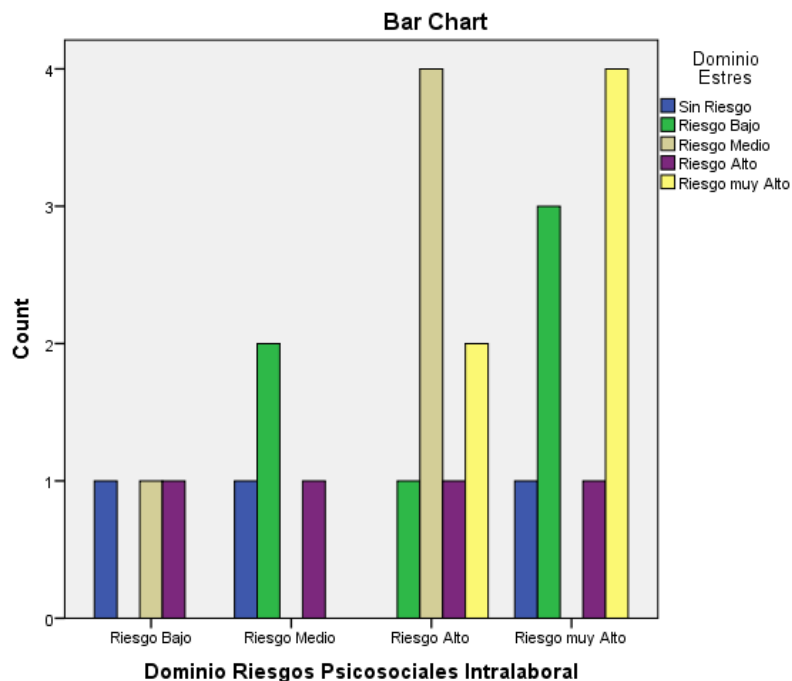


Gráfico 12 Riesgo Psicosocial - Estrés

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En los factores de riesgo intralaboral se analiza que existe tendencia de riesgo medio, alto y muy alto con un total de 21 personas.

4.7.6 Análisis bivariado nivel total extralaboral – nivel de estrés

Tabla 27. Contingencia Dominio Riesgo Psicosocial Extralaboral *
Dominio Estrés

| | | Dominio Estrés | | | | | Total |
|---|------------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| Dominio Riesgo Psicosocial Extralaboral | "Sin riesgo" | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 4 |
| | "Riesgo Bajo" | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | "Riesgo Medio" | 2 | 2 | 3 | 0 | 1 | 8 |
| | "Riesgo Alto" | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 5 |
| | Riesgo muy Alto" | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 |
| Total | | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

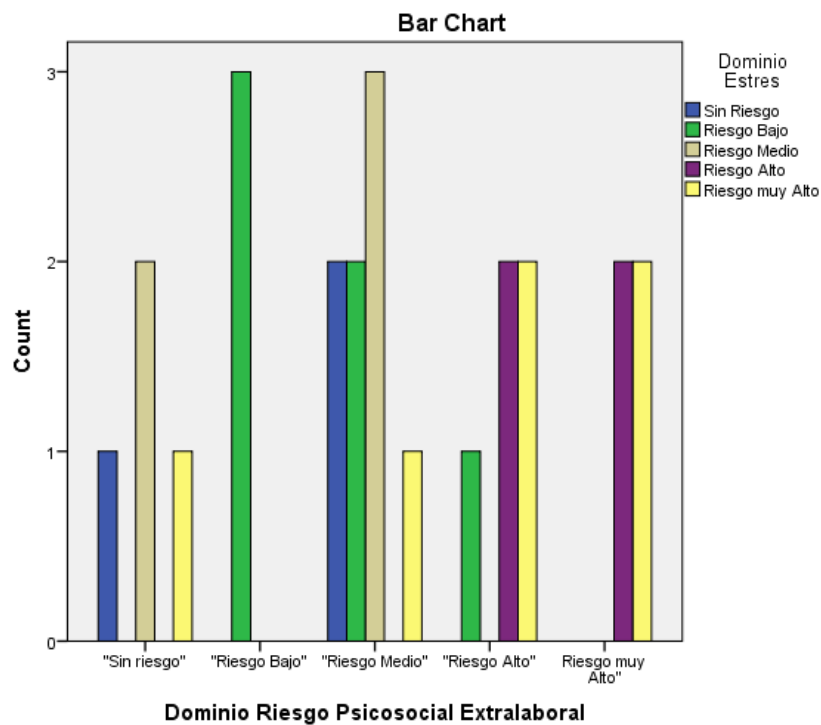


Gráfico 13 Riesgo Psicosocial Extralaboral - Estres

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

En la relación del estrés con los factores de riesgo psicosociales extralaborales se encuentran 17 personas con niveles de riesgo medio, alto y muy alto

4.7.7 Análisis bivariado nivel dominio liderazgo – estrés

Tabla 28. Contingencia Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo * Dominio Estrés

| | Dominio Estrés | | | | | Total |
|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| Riesgo bajo | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Riesgo Medio | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 4 |
| Riesgo Alto | 0 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 |
| Riesgo muy Alto | 1 | 4 | 0 | 1 | 4 | 10 |
| Total | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

4.7.8 Análisis bivariado nivel dominio control – estrés

Tabla 29. contingencia Dominio Control sobre el Trabajo * Dominio Estrés

| | Dominio Estrés | | | | | Total |
|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| Riesgo Bajo | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Riesgo Medio | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Riesgo Alto | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| Riesgo muy Alto | 1 | 3 | 1 | 0 | 4 | 9 |
| Total | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

4.7.9 Análisis bivariado nivel dominio demanda – estrés

Tabla 30. Contingencia Dominio Demandas del Trabajo * Dominio Estrés

| | | Dominio Estrés | | | | | Total |
|------------------------------|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| Dominio Demandas del Trabajo | Riesgo bajo | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | Riesgo Medio | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| | Riesgo Alto | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| | Riesgo muy Alto | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 14 |
| Total | | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

4.7.10 Análisis bivariado nivel dominio recompensas – estrés

Tabla 31. Contingencia Dominio Recompensas * Dominio Estrés

| | | Dominio Estrés | | | | | Total |
|---------------------|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| Dominio Recompensas | Sin Riesgo | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | Riesgo Bajo | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | Riesgo Medio | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| | Riesgo Alto | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | Riesgo muy Alto | 2 | 4 | 3 | 1 | 6 | 16 |
| Total | | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

4.7.11 Análisis bivariado nivel dominio fuera del trabajo – estrés

Tabla 32. Contingencia Dominio Tiempo Fuera del Trabajo * Dominio Estrés

| | | Dominio Estrés | | | | | Total |
|----------------------------------|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| Dominio Tiempo Fuera del Trabajo | Sin Riesgo | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| | Riesgo Bajo | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 |
| | Riesgo Medio | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 5 |
| | Riesgo Alto | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 5 |
| | Riesgo muy Alto | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Total | | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

4.7.12 Análisis bivariado nivel dominio relaciones familiares - estrés

Tabla 33. Contingencia Dominio Relaciones Familiares * Dominio Estrés

| | | Dominio Estrés | | | | | Total |
|-------------------------------|--------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| Dominio Relaciones Familiares | Sin Riesgo | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 5 |
| | Riesgo Bajo | 0 | 3 | 2 | 0 | 2 | 7 |
| | Riesgo Medio | 0 | 2 | 1 | 4 | 1 | 8 |
| | Riesgo Alto | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 |
| | Total | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

4.7.13 Análisis bivariado nivel dominio comunicación – estrés

Tabla 34. Contingencia Dominio Comunicación y Relaciones Interpersonales * Dominio Estrés

| | | Dominio Estrés | | | | | Total |
|---|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| Dominio Comunicación y Relaciones Interpersonales | Sin Riesgo | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 6 |
| | Riesgo Bajo | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 6 |
| | Riesgo Medio | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | Riesgo Alto | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 5 |
| | Riesgo muy Alto | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| | Total | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

4.7.14 Dominio situación económica

Tabla 35. Contingencia Dominio Situación Económica del Grupo Familiar * Dominio Estrés

| | | Dominio Estrés | | | | | Total |
|--|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| Dominio Situación Económica del Grupo Familiar | Sin Riesgo | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 12 |
| | Riesgo Bajo | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | Riesgo Medio | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| | Riesgo Alto | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 5 |
| | Riesgo muy Alto | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Total | | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

4.7.15 Dominio características de vivienda

Tabla 36. Contingencia Dominio Características de la Vivienda y Entorno * Dominio Estrés

| | | Dominio Estrés | | | | | Total |
|--|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| Dominio Características de la Vivienda y Entorno | Sin Riesgo | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 5 |
| | Riesgo Bajo | 1 | 4 | 0 | 0 | 3 | 8 |
| | Riesgo Medio | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 5 |
| | Riesgo Alto | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 |
| | Riesgo muy Alto | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Total | | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

4.7.16 Dominio influencia del entorno

Tabla 37. Contingencia Dominio Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo * Dominio Estrés

| | | Dominio Estrés | | | | | Total |
|--|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| Dominio Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo | Sin Riesgo | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 5 |
| | Riesgo Bajo | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 |
| | Riesgo Medio | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 | 9 |
| | Riesgo Alto | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Riesgo muy Alto | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Total | | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

4.7.17 Dominio desplazamiento de vivienda

Tabla 38. Contingencia Dominio Desplazamiento Vivienda Trabajo * Dominio Estrés

| | | Dominio Estrés | | | | | Total |
|---|-----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|-------|
| | | Sin Riesgo | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto | Riesgo muy Alto | |
| Dominio Desplazamiento Vivienda Trabajo | Sin Riesgo | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 5 |
| | Riesgo Bajo | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 5 |
| | Riesgo Medio | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| | Riesgo Alto | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| | Riesgo muy Alto | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 7 |
| Total | | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 24 |

Fuente: Empresa Advmedical
Elaborado por: Javier Paredes

4.8 Entrevista

Por medio de la entrevista realizada a los 3 trabajadores más antiguos de la empresa se determinó que las principales afecciones a la salud física y mental por el estrés según el puesto de trabajo son:

Jefes

- Angustiado e irritable
- Incapaz de relajarse o concentrarse
- Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones
- Intestino irritable
- Digestiones lentas.
- Trastornos tiroideos
- Cefaleas

Operarios

- Cansado
- Deprimido e intranquilo
- Dificultades para dormir
- Tics
- Calambres y contracturas
- Dolores musculares
- Sudoración excesiva
- Angustiado e irritable
- Asma bronquial
- Sensación de opresión en la caja torácica.
- Cefaleas
- Trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide.

4.9 Elementos funcionales, estructurales y organizacionales para prevenir el estrés causado por los factores de riesgo

Mediante el desarrollo del estudio realizado en la empresa, se determinó que no contiene una propuesta laboral para prevenir el estrés causado por los factores de riesgo, y es necesaria la implementación de un plan de acción que minimice o elimine los riesgos producidos por los factores psicosociales intra, extralaboral y estrés, que afectan directamente a la organización y sus trabajadores.

4.10 Propuesta de intervención

| OBJETIVO | ACCION DE MEJORA | INDICADOR | TIEMPO |
|--------------------------------|---|---|---------------|
| Evitar sensaciones de urgencia | Control del tiempo en el desarrollo de actividades | Número de actividades por hora | 6 meses |
| Reducir la carga mental | Alternar tareas de intensidad de atención alta con otras de menos intensidad de | Aumento de porcentaje del nivel de Atención | 6 meses |

| | | | |
|--|--|--|---------|
| | atención. | | |
| Evitar errores por retrasos en tareas | Procurar no recuperar retrasos en tareas con intensidad de atención alta o que pueda generar errores | Número de errores por tarea | 6 meses |
| Disminuir horas extras | Colaborar en el apoyo a otros compañeros para recuperar retrasos, sustituir en caso de descansos etc. | Número de Horas extras | 6 meses |
| Reducir el agotamiento | Cuando aparezca la fatiga intentar cambiar de tarea | Nivel de Desempeño | 6 meses |
| Crear liderazgo en los trabajadores | Valorar el trabajo individual como elemento que se suma al trabajo general, priorizar el respeto entre compañeros | Aumento de porcentaje de trabajo en equipo | 6 meses |
| Conocer el rol de trabajo | Capacitaciones continuas y eficientes | Número de capacitaciones para cada puesto de trabajo | 6 meses |
| Incentivar el cumplimiento de metas | Reconocimiento y premio a los esfuerzos realizados | Número de metas cumplidas | 6 meses |
| Verificar que los puestos de trabajo estén ocupados por personal del perfil idóneo | Evaluaciones constantes de las actividades que realiza cada trabajador, comprobando que correspondan al perfil para el que | Número de trabajadores satisfecho con su rol. | 6 meses |

| | | | |
|--|---|--|---------|
| | fueron contratados. | | |
| Fortalecer las relaciones interpersonales entre compañeros | Promover la confianza mediante la mejora de los vínculos realizando integraciones una vez por año | Aumento en porcentaje de integración | 6 meses |
| Formar a los directivos en resolución de conflictos y prevención de estrés | Contratar personal especializado en prevención ocupacional. | Número de Profesionales de la empresa | 6 meses |
| Mejorar la concentración en el trabajo | Evitar la influencia de factores externos que produzcan disminución de rendimiento | Aumento en el porcentaje de rendimiento | 6 meses |
| Mantener los valores de confort de los factores ambientales | Mediciones del ruido, iluminación, temperatura. | Aumento de porcentaje de confort | 6 meses |
| Evitar tensión muscular | Realizar ejercicios de relajación | Disminución de porcentaje de enfermedades musculares | 6 meses |
| Actualizar los sistemas informáticos para evitar ansiedad | Contratar tecnología avanzada y mantenimiento correctivo y preventivo de los sistemas. | Disminución de porcentaje de ansiedad | Un año |
| Reducir el efecto del estrés por | Analizar las condiciones del | Disminuir porcentaje de | Un año |

| | | | |
|--|---|----------|--|
| desplazamiento de trabajo, vivienda, trabajo | tiempo de traslado de la vivienda al trabajo para proveer medio de transporte | angustia | |
|--|---|----------|--|

Figura 11 Plan de acción
Elaborado por: Javier Paredes

CAPITULO V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

1. En relación con las características de los trabajadores se identificó que la antigüedad predominante fue de 1 a 4 años de trabajo en la empresa, con edades de 31 a 40 años, siendo la mayoría de género masculino y de estado civil casado.
2. Se determinó que los factores de riesgos psicosocial intralaboral que generan más estrés en los trabajadores son los Dominios de Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo y Recompensas seguido de Liderazgo y relaciones sociales.

El factor de riesgo psicosocial extralaboral que genera mayor estrés en los trabajadores es el Desplazamiento vivienda, trabajo, vivienda; seguido por los dominios de Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y relaciones familiares. A su vez, bajo el mismo nivel de riesgo encontramos los dominios de Características de vivienda y entorno, Comunicación y relaciones interpersonales y relaciones familiares y por el último el dominio de Situación económica del grupo familiar.

3. Se identificó que el nivel de estrés según la antigüedad en aquellos trabajadores que llevan de 1 a 4 años son los que más son afectados por el estrés, seguido por aquellos empleados que llevan de 5 a 9 años de antigüedad, con igual nivel se encuentran los empleados de 10 a 14 años y 15 a 20 años respectivamente.

De acuerdo a la edad, el mayor número de personas que tienen estrés son las que se encuentran entre 31 a 40 años de edad, seguido de las personas de entre 20 a 30 años, en tercer lugar encontramos aquellas personas de entre 41 y 50 años y por último las de 51 y 70 años.

El género masculino es aquel que sufre mayor estrés en los empleados seguido del género femenino.

Según el estado civil aquellas personas que se encuentran casadas son la que mayor estrés tienen, en segundo lugar encontramos las solteras y por último las separadas.

La relación entre los factores intra, extra laborales con el estrés encontramos que los intralaborales afectan al 37,5% de los empleados, los extralaborales afectan el 30% de los empleados y producen a los trabajadores el 62,5% de niveles de estrés medio, alto y muy alto.

4. Mediante la implementación de entrevistas a los 3 empleados más antiguos de la empresa se pudo determinar el impacto a la salud que genera el estrés laboral de acuerdo al puesto de trabajo entre jefes y operarios. Se mencionaron los siguientes:

En Jefes, la angustia e irritabilidad, incapaz de relajarse o concentrarse, dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, intestino irritable, digestiones lentas, trastornos tiroideos y cefaleas.

En operarios, el cansancio, la depresión e intranquilidad, dificultades para dormir, tics, calambres y contracturas, dolores musculares, sudoración excesiva, angustiado e irritable, asma bronquial, sensación de opresión en la caja torácica, cefaleas, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide.

5. Al analizar los elementos funcionales, estructurales y organizacionales encontramos que la empresa no tiene una propuesta laboral por tal razón se sigue la implementación de un plan de acción dentro de lo cual tenemos los siguientes objetivos:

- evitar sensaciones de urgencia
- reducir la carga mental
- evitar errores por retrasos en tareas
- disminuir horas extras
- reducir el agotamiento
- crear liderazgo en los trabajadores
- conocer el rol de trabajo
- incentivar el cumplimiento de metas
- verificar que los puestos de trabajo estén ocupados por personal del perfil idóneo
- fortalecer las relaciones interpersonales entre compañeros
- formar a los directivos en resolución de conflictos y prevención de estrés.

Mediante la implementación del plan de acción se conseguirá disminuir o eliminar los riesgos psicosociales que generan estrés.

5.2 Recomendaciones

1. Para un mejor desempeño en la empresa, la carga de trabajo debe ser distribuida correctamente por sus características socio demográficas como antigüedad, edad, sexo y estado civil
2. Una vez determinados los factores de riesgo psicosocial intralaboral es necesario la implementación de acciones de mejora para disminuir o eliminar los riesgos en el Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo y Recompensas, Liderazgo y relaciones sociales., desarrollando actividades como evaluaciones constantes de las actividades que ejecuta cada trabajador, comprobando que correspondan al perfil para el que fueron contratados, reconocimiento y premio a los esfuerzos realizados, Estas actividades deben estar relacionadas directamente a disminuir o eliminar los factores de riesgo extralaborales como desplazamiento vivienda, trabajo, vivienda, Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y relaciones familiares mediante el análisis de las condiciones del tiempo de traslado de la vivienda al trabajo para proveer medio de transporte y por

ultimo prestar ayuda psicológica para mejorar las relaciones familiares de los trabajadores.

3. Para disminuir los niveles de estrés encontrados, considerando los factores psicosociales mas predominantes como causantes del estrés, se recomienda acciones de mejora como relajamientos musculares, pausas activas de 5 minutos cada hora, evitar sobre carga de trabajo, disminuir excesivas horas extras innecesarias, mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo, establecer recompensas por cumplimiento de metas y tener claro las funciones para las cuales el empleado fue contratado.
4. Realizar exámenes cada periodo de tiempo con el fin de prevenir enfermedades provocadas por el estrés, mejorar las condiciones generales del trabajador, exigir que el personal de servicio de prevención ejerza una adecuada función de vigilancia preventiva y consorcio del trabajo y la vida personal.
5. Los elementos funcionales y estructurales para una propuesta de trabajo deben ser el Control del tiempo en el desarrollo de actividades, Alternar tareas de intensidad de atención alta con otras de menos intensidad de atención, Procurar no recuperar retrasos en tareas con intensidad de atención alta o que pueda generar errores, Colaborar en el apoyo a otros compañeros para recuperar retrasos, sustituir en caso de descansos etc., Cuando aparezca la fatiga intentar cambiar de tarea, Valorar el trabajo individual como elemento que se suma al trabajo general, priorizar el respeto entre compañeros, Capacitaciones continuas y eficientes, Promover la confianza mediante la mejora de los vínculos realizando integraciones una vez por año evitar la influencia de factores externos que produzcan disminución de rendimiento, Mediciones del ruido, iluminación, temperatura, Contratar tecnología avanzada y mantenimiento correctivo y preventivo de los sistemas., Analizar las condiciones del tiempo de traslado de la vivienda al trabajo para proveer medio de transporte

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- Ana Isabel Balaguer Vegas, Isabel Caballero Caballero. (s.f.). *NTP 648: Responsabilidad social de las empresas. Modelo GRI (Global Reporting Initiative)*. ESPAÑA.
- Ayala, Carmen y Zabala, Ruth. (2010). *GUIA SABRE LA PREVENCION DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEN EL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA*. Tulcan: Universidad del Norte.
- centrarse2006. (Junio de 2014). *siteresources*. Obtenido de http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf
- 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* , 1-148.
- Coduti, F. y. (2013). *Enfermedades Laborales Como Afectan El Entorno Organizacional*. Mendoza.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (2006). *Guía sobre el Estrés Ocupacional*. Madrid: Impresión Digital Da Vinci.
- CONFUER. (s.f.). Guía práctica sobre la responsabilidad social de las empresas. *Confederación Insular de Empresarios de Fuerteventura*, 1-88.
- CONFUER. (s.f.). Guía práctica sobre la Responsabilidad Social de las Empresas. *Confederación Insular de Empresarios de Fuerteventura*, 2-6.
- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, Fundación CODESPA. (2012). Consultoría para el levantamiento de información transversal sobre la Responsabilidad Social en el Ecuador. *"Alianza para el Desarrollo Inicativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a Través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades del Ecuador"*, 1-77.
- Correa, J. G. (2007). EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y. *Redalyc*, 87.102.
- Cruz, A. (2001). *Incentivos legales para la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de Instituto de comunicación y desarrollo : www.icd.org.uy
- D'Alessio, C. (6 de Junio de 2014). *Americaeconomia*. Obtenido de <http://www.americaeconomia.com/politica-sociedad/sociedad/estres-laboral-afectaal-80-de-trabajadores-argentinos>
- DEFINICION. (2014). Obtenido de <http://definicion.de/profesion/>
- España, F. d. (s.f.). *INFORME DEL FORO DE EXPERTOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS. INFORME DEL FORO DE EXPERTOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS*, (pág. 56).
- Europea, C. (1999). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo* .
- Florez, T. C. (Febrero de 2014). *Estrés Laboral en EMpresas de Producción*. Manizales, Colombia.
- G, R. V. (2009). *Plataforma de Responsabilidad Social*. ECUADOR .
- García, R. F. (06 de Julio de 2010). *diario responsable* . Obtenido de <http://www.diarioresponsable.com/portada/destacados/11467-dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial-sus-actores-papel-de-las-politicas-publicas.html>
- Harari, R. (2011). El Estudio de la Salud en el Trabajo en el Ecuador. *EIDOS*, 31-37.
- Henao, F. (2013). Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud. En F. Henao.
- Hoyos, J. A. (Junio 2010). Estrés Laboral. Informe Técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. *Plan Integral de Salud Mental de Andalucía*, 66.
- INSHT. (s.f.). *NTP 647: Responsabilidad social de las empresas Modelo SAI 8000 (Social Accountability)*. ESPAÑA.

- INSHT y Gomez, Cano M. (1996). *INSHT*. Obtenido de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=514db06c4a5a6110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=cfc0c465c5f13110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones de la universidad de Nottingham & Centro temático de la Agencia Europea sobre estrés laboral. (1999). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Espoo-Finlandia: Dipl. Grafik Des. A. Robler.
- Mansilla, F. (s.f.). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*.
- Martínez, A. B. (s.f.). DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL DE LA RSE. *ELCOGAS*, 1-35.
- Merino, S. O. (2013). *Guía para la Prevención del Estrés en la Empresa*. Madrid: magen Artes Gráficas S.A.
- Moya, J. V. (2007). *RESPONSABILIDAD SOCIAL*. QUITO - ECUADOR: Facultad de Ciencias de la Ingeniería. Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Obrera, U. S. (2005). *El estrés en el ámbito laboral*. Madrid.
- Paul Hohnen y William Blackburn. (2011). *GRI e ISO 26000: Cómo usar las Directrices del GRI, en conjunto con la Norma ISO 26000*. INSPIRIT International Communications.
- PSICOLOGIA ONLINE*. (Junio de 2014). Obtenido de Psicología online: <http://psicologia.costasur.com/es/sucesos-vitales.html>
- Rostagno, H. F. (s.f.). 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés. *El abc del estrés laboral*, 113.
- Sánchez, A. (2010). *Altonivel*. Obtenido de <http://www.altonivel.com.mx/7552-mexico-segundo-lugar-en-estres-laboral.html>
- Sandin, B. (2003). EL ESTRÉS: UN ANÁLISIS BASADO EN EL PAPEL DE LOS FACTORES SOCIALES. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 141-147.
- Secretaría de Acción Sindical, S. L. (2006). *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Aragon: Edición y Gestión De.Z. S.L.
- SOCIAL, I. 2. (2010). *ISO 26000 visión general del proyecto*. SUIZA.
- Stavroula Leka BA, Griffiths Amanda, Tom Cox . (s.f.). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Reino Unido: Dipl. Grafik Des. A. Robler.
- Suárez, O. M. (2013). *Guía para la prevención del estrés en la empresa*. Madrid: Imagen Artes Gráficas, S.A.
- Suárez, O. M. (2013). *Guía para la prevención del estrés en la empresa*. Madrid: Imagen Artes Gráficas, S.A.
- Susana Lucas Mangas, Piedad Lopez Romero, Luis Alberto Gonzales . (2010). Prevención de Riesgos Psicosociales del estres, responsabilidad social y desarrollo de competencias en la dirección en actividades de animación y tiempo libre: Orientación y aprendizaje - servicio. *Revista de Orientación educacional V24 N46*, 1-26.
- Telégrafo, E. (23 de Septiembre de 2013). Un modelo de desarrollo que prioriza a la naturaleza y al ser humano . *El Telégrafo*.
- Tello, A. (Mayo de 2011). "EFECTOS ASOCIADOS A LA PRESEncia de estrés laboral en trabajadores de atención prehospitalaria que se desempeñan en la Cruz roja ecuatoriana. Quito.
- TORRES, J. M. (2014). El rol del estado en la Responsabilidad Social. *EKOSNEGOCIOS.COM* , 1-7.

- Torresano, M. (2012). ESTUDIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE EMPRESAS DEL ECUADOR - 2012. *IDE BUSINESS SCHOOL*, 1-70.
- Un modelo de desarrollo que prioriza a la naturaleza y al ser humano . (23 de Septiembre de 2013). *El Telégrafo*.
- Unión Sindical Obrera. (2005). *El estrés en el ámbito laboral*. Madrid.
- Villalobos, G. (Octubre de 2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. *Ciencia y Trabajo de Chile*. Obtenido de Huila.gob.co:
http://www.huila.gov.co/documentos/V/vigilancia_epidem_psicosociales.pdf

ANEXOS

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 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 | Organización trabajo Respeto puntos de vista Incentivo en trabajo Distribución trabajo Comunicación trabajo Orientación del trabajo Progreso en el trabajo Bienestar laboral Solución problemas Respeto Confianza mutua Escucha problemas Apoyo en necesidades | SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA |
| | | RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO | Solución problemas Integración grupo de trabajo Unión Formar parte del grupo Colaboración Convenir fácilmente Solidaridad Cooperación Escuchar problemas ajenos | Solución problemas Unión Colaboración Convenir fácilmente Solidaridad Cooperación Escuchar problemas ajenos | SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA |

VARIABLE INDEPENDIENTE FACTORES PSICOSOCIALES

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

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 | |
| | | CAPACITACION | Resolución | Resolución | |
| | | | Participación | Participación | |
| | | | Utilidad | Utilidad | |
| | | | Ayuda | Ayuda | |
| | | | Beneficio | No aplica | |
| | | | Información | No aplica | |
| PARTICIPACION Y MANEJO DEL CAMBIO | Sugerencias | Sugerencias | | | |
| | Participación | Participación | | | |
| | Desarrollo habilidades | Desarrollo habilidades | | | |
| | Aplicabilidad conocimientos | Aplicabilidad conocimientos | | | |
| | Aprendizajes nuevos | Aprendizaje nuevos | | | |
| | Asignación tareas por capacidad | Hacer cosas nuevas | | | |
| OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS | Cantidad | Cantidad | | | |
| | Velocidad | Velocidad | | | |
| | Orden | Orden | | | |
| CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

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 | |
| | | | 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 | SIEMPRE | | |
| | Limpieza y orden | Limpieza y orden | CASI SIEMPRE | | |
| | Personas Enojadas | Personas Enojadas | ALGUNAS | | |
| | Personas preocupadas | Personas preocupadas | VECES | | |
| | Personas tristes | Personas tristes | CASI NUNCA | | |
| | Personas enfermas | Personas enfermas | NUNCA | | |
| | DEMANDAS EMOCIONALES (POR ATENCIÓN) | | 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 PSICOSOCIALES

| CATEGORIA | VARIABLE CONCEPTUAL | VARIABLE DIMENSIONAL | INDICADORES FORMA A | INDICADORES FORMA B | ESCALA |
|---------------------------------|----------------------------|---|---|---|---|
| FACTORES INTRA LABORALES | DEMANDAS DE TRABAJO | DEMANDAS CUANTITATIVAS | Cantidad trabajo- Tiempo adicional Tiempo de trabajo - deberes Tiempo de trabajo – ritmo continuo Tiempo de trabajo - pausas Cantidad trabajo - Decisión | Cantidad trabajo- Tiempo adicional Tiempo de trabajo - deberes Tiempo de trabajo – ritmo continuo Tiempo de trabajo - pausas No aplica No aplica | SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA |
| | | INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL | Trabajo – asuntos personales Trabajo – pensamiento casa Trabajo - discusiones Trabajo en casa Trabajo - Tiempo con familia y amigos | Trabajo – pensamiento casa Trabajo - discusiones Trabajo en casa 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 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 | NO EVALUA | SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA |
| | | DEMANDA DE CARGA MENTAL | Cantidad esfuerzo mental Concentración Memoria Atención varios asuntos Pequeños detalles | | |

VARIABLE INDEPENDIENTE FACTORES PSICOSOCIALES

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

VARIABLE INDEPENDIENTE FACTORES PSICOSOCIALES

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

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

Uso de drogas

VARIABLE DE CONFUSION

| CATEGORIA | VARIABLE CONCEPTUAL | VARIABLE DIMENSIONAL | INDICADORES | ESCALA |
|--------------------------|-----------------------------|---|---|---|
| FACTORES EXTRA LABORALES | TIEMPO | TIEMPO FUERA DEL TRABAJO | Recreación Descanso Atención asuntos personales Compartir con familia | |
| | FAMILIA | RELACIONES FAMILIARES | Apoyo Cordialidad Resolución problemas Personas cercanas - Comunicación | SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA |
| | RELACIONES INTER PERSONALES | COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES | 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 Hurto y delincuencia Asistencia medica cercana Estado de Vías de acceso Transporte Condiciones de vivienda Agua y luz Descanso requerido Comodidad | SIEMPRE CASI SIEMPRE |
| | ENTORNO EXTRALABORAL | INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO | Problemas personales y trabajo Problemas y energía para trabajar Problemas y relaciones interpersonales | ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA |
| | 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 Carrera militar / policial Postgrado incompleto Postgrado 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 año |
| | CARGO | Empleo, oficio o responsabilidad dentro de la empresa | Cargo | Nominal |
| | TIPO DE CARGO | Jerarquía de cargo dentro de la institución | -Jefatura Profesional / analista/técnico/ -Tecnólogo Auxiliar, asistente técnico, asistente administrativo -Operario, operador, ayudante, servicios generales | SI NO |

| CATEGORIA | VARIABLE CONCEPTUAL TIEMPO CARGO ACTUAL | VARIABLE DIMENSIONAL Tiempo cronológico de permanencia en las tareas actuales. | INDICADORES AÑOS | ESCALA < 1 año >1 año |
|--------------------|--|--|--|------------------------------------|
| DATOS GENERALES | AREA | 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 Mercaderistas Operaciones Mantenimiento Unidad SISO Recursos Humano Temporal < 1 año Temporal 1 años o mas | SI NO |
| | CONTRATO | Acuerdo entre la empresa y la persona que crea o transmite derechos y obligaciones a las partes que lo suscribe | 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 |

SALARIO

Pago periódico que recibe una persona por los servicios prestados.

Fijo
Una parte fija y una variable
Todo Variable

8 horas
>8 horas

SI
NO