



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCION GENERAL DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

“Prevalencia del estrés laboral y su relación con la organización del trabajo en los profesionales de una firma de auditoría externa en la ciudad de Quito, periodo 2014-2015”

**Informe Final de Investigación para optar por el título de Magister en
SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

**Autora: Sandra Patricia Acevedo Amaya
Director científico: Washington Paz C.**

Quito, Abril de 2015



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCION GENERAL DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

“Prevalencia del estrés laboral y su relación con la organización del trabajo en los profesionales de una firma de auditoría externa en la ciudad de Quito, periodo 2014-2015”

**Informe Final de Investigación para optar por el título de Magister en
SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

**Autora: Sandra Patricia Acevedo Amaya
Teléfono: 2527100 / 0999196895
Email: sacevedo@acevedoyasociados.com.ec**

Quito, Abril de 2015

CERTIFICACION DE AUTORIA DE TRABAJO

Yo, **SANDRA PATRICIA ACEVEDO AMAYA**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

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

(f)

Sandra Patricia Acevedo Amaya

C.C. 170763340-8

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por el (la) señor (señorita) **SANDRA PATRICIA ACEVEDO AMAYA**, previo a la obtención del Grado de **Magister en SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**, considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Posgrado para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Quito, a los 17 días del mes de abril de 2015

Dr. Washington Paz C.

C.C. 170675897- 4

DEDICATORIA

A mis hijos Francisco Martín y María Emilia, a mi esposo Fernando, a mis padres y hermanos que con su inmenso cariño y su apoyo de siempre e incondicional han colaborado en el perfeccionamiento de mis sueños y anhelos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi Padre celestial, quien con su mano poderosa me muestra el camino a seguir, me da consejos y vela siempre por mí.

Al Dr. Washington Paz por sus conocimientos y entrega.

A la empresa, sus directivos y colaboradores que hicieron posible la realización y conclusión de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

Pág.		
	Portada	i
	Contraportada	ii
	Índice General	v
	Resumen	vii
	Abstract	viii
	Introducción	1

CAPITULOS

I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Planteamiento del problema	2
1.1.1	Antecedentes del problema	2
1.1.2	Descripción del problema	3
1.1.3	Justificación del problema	4
1.2	Interrogante de la investigación (pregunta significativa)	5

II. MARCO REFERENCIAL

2.1	Estrés Laboral	6
2.2	Clasificación del estrés laboral	7
2.3	Causas del estrés laboral	9
2.4	Efectos del estrés laboral	9
2.5	Los costos del estrés laboral en las empresas	10
2.6	Riesgos psicosociales	11
2.7	Agentes estresores	12
2.8	Prevención y manejo del estrés laboral	12
2.9	La organización del trabajo	14
2.10	Las condiciones de trabajo	15
2.11	Tipos de personalidad A y B en los trabajadores de las empresas	16

III. OBJETIVOS

3.1	Objetivo general	17
3.2	Objetivos específicos	17

IV. HIPOTESIS

4.1	Planteamiento de la hipótesis	17
4.2	Matriz de relación de variables	18
4.3	Matriz de operacionalización de variables	19

V. METODOLOGIA

5.1	Diseño de la investigación	21
5.2	Población y muestra	21
5.3	Criterios de inclusión	21
5.4	Criterios de exclusión	22
5.5	Descripción general de los instrumentos a utilizar	22
5.6	Validez y confiabilidad (de observadores, procedimientos, técnicas y/o instrumentos)	23
5.7	Procedimiento de recolección de datos	24
5.8	Procedimiento para el análisis de datos	25
5.9	Consideraciones bioéticas	25

VI. RESULTADOS

6.1	Descripción	25
6.2	Análisis	43
6.3	Discusión	74
6.4	Conclusiones	79
6.5	Sugerencias	81

VII. BIBLIOGRAFIA 83

VIII. ANEXOS 85

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar e identificar la prevalencia del estrés y la relación existente entre los factores psicosociales intralaborales y extralaborales, en una empresa de auditoría externa de la ciudad de Quito, Ecuador; participaron el cien por ciento del personal (56 personas), la edad de los participantes en un 70% fluctúa entre los 20 y 30 años de edad, el porcentaje de mujeres es superior en 22% que el de hombres; el 82% posee estudios técnicos o universitarios.

Se utilizaron los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés, de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, Colombia. Se separaron en dos grupos de conformidad al procedimiento establecido para la aplicación de las formas de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, considerando la forma A que es para grupos de dirección, jefaturas y coordinación que tienen a su cargo personal, y la forma B que es para grupos auxiliares y de apoyo que no tienen a cargo personal. Los puntajes totales resultados de la evaluación permiten inferir un nivel de *riesgo medio* de prevalencia de estrés en la empresa; y un nivel de riesgo medio en la suma de los factores intra y extra laboral en la forma B y bajo en la forma A. Las dimensiones que indican un nivel de riesgo alto son *demandas de carga mental, demandas cuantitativas, demandas de jornada de trabajo, capacitación y claridad de rol*. Como conclusión la investigación logró evidenciar relaciones significativas entre el *estrés* y las dimensiones de *demandas cuantitativas, demandas de jornada de trabajo, demandas de carga mental, claridad de rol, capacitación y retroalimentación al desempeño*.

Palabra clave: factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, estrés laboral

Abstract

This research aimed to evaluate and identify the prevalence of stress and relationship between the psychosocial factors inside and outside work in a External Audit Firm of the city of Quito (Ecuador); one hundred percent of the staff participated (56 people), age of participants by 70% fluctuates between 20 and 30 years of age, the percentage of women is higher by 22% than men; 82% have technical or university.

Psychosocial risk factors at work Questionnaire of Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá (Colombia) were used. They were split into two groups in accordance with the procedure for implementing forms of intralaboral and outside the workplace psychosocial risk, considering the A group for steering groups, headquarters and coordination with your staff position, and B group is for auxiliary and support groups that do not have a personnel in charge. Total scores assessment results allow us to infer a medium risk of prevalence of stress in the company; and a medium level of risk in the sum of intra and extra labor factors in the B group and low level of risk in the A group. The dimensions that indicate a high level of risk are claims of mental workload, quantitative demands, workday demands, training and role clarity. In conclusion, the research was able to demonstrate significant relationships between stress and size of quantitative demands, workday demands, mental workload demands, role clarity, training and performance feedback.

Keys words: psychosocial risk factors intra and extra labor, labor stress

Introducción

El estrés laboral es un tema que cada día las pequeñas y medianas empresas lo consideran de gran importancia, al comprobar que tiene relación directa con la productividad, ya que cuando el trabajador se ve mermado en su salud por los efectos dañinos del estrés, su concentración y motivación disminuyen.

Muchos estudios revelan que el estrés en sí no es dañino ya que es el estímulo que tiene una persona al enfrentar algo que le es desconocido, y puede ser motivante muchas veces para aprovechar esas oportunidades que la vida y el trabajo pueden presentar, pero asimismo puede ser en extremo negativo y ocasionar enfermedades fisiológicas y mentales en el momento en que el individuo no puede hacerle frente; como se observa la condición del individuo para enfrentar el estrés juega un papel fundamental para que este se convierta en un estímulo o en un problema.

En igual forma varios estudios han revelado que uno de los causantes del estrés son una deficiente organización de trabajo así como una mala condición de trabajo. En el ambiente laboral los trabajadores están expuestos a una gran cantidad de variables que provocan estrés a corto y largo plazo, desembocando en enfermedades fisiológicas como son las digestivas, cefáleas, alteraciones del sueño, mal humor, lumbalgias entre las más conocidas, y alteraciones mentales que pueden desembocar inclusive en el síndrome de Burnout “quemarse por el trabajo”.

El presente estudio busca establecer la prevalencia de estrés laboral en los profesionales de una firma de auditoría externa, y su relación con la organización del trabajo y las condiciones de trabajo existentes en la empresa, brindando conocimientos sobre el estrés y sus manifestaciones así como los agentes que lo causan de manera que la empresa pueda identificarlos a tiempo y dar las correcciones que sean necesarias con oportunidad.

I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Antecedentes del problema

El mercado de servicios es actualmente el más activo y con mayor número de trabajadores sometidos a un alto grado de carga mental que afecta a su salud física y mental. Conforme a encuestas realizadas en Colombia sobre las condiciones de Salud y Trabajo se obtuvo que la exposición a riesgos sicosociales se ha incrementado en 43% entre el 2009 al 2012 dando lugar a principalmente síntomas como ansiedad y depresión. (Ana Maria Gutierrez Strauss, 2014)

Las organizaciones en cuanto a su contexto laboral han experimentado una transformación importante, que se ha visto reflejada en las exigencias para cada uno de los puestos de trabajo, que crece conforme a las exigencias de un mundo más competitivo y cambiante día a día por efectos de la globalización. Los requisitos de los puestos de trabajo dentro de las organizaciones versus el rendimiento personal y profesional de los trabajadores han originado la aparición de los riesgos sicosociales definiéndose éstos como las interacciones que se dan entre el trabajador y su entorno sea éste laboral (satisfacción en el trabajo, condiciones de la organización) o extra laboral e individual (capacidades del trabajador, instrucción, necesidades, situaciones personales y familiares), y como el trabajador se adapta a estas interacciones. La falta de adaptación es lo que conocemos como el estrés laboral que tiene una afectación a la salud física y mental de los individuos. (Ana Maria Gutierrez Strauss, 2014)

El estrés laboral ya no solo es un problema solo para las personas que lo padecen, sino también para las organizaciones, transformándose en ausentismo, malas relaciones intra-laborales, baja concentración, mala calidad del servicio, además de una dirección y liderazgo ineficaces que se traduce en

una toma de decisiones lenta y poco oportuna para el mundo globalizado y extremadamente competitivo de hoy. (Patricia Mercado Salgado, 2008)

Existen profesiones con mayores niveles de estrés que otras, se debe considerar que el riesgo sicosocial al cual se encuentran sometidos los profesionales dedicados a la prestación de servicios de auditoría externa en el ejercicio de su profesión es alto, ya que la profesión se encuentra regida por normas que obligan a los auditores a laborar dentro de esquemas estrictos que demandan alto esfuerzo mental y sobrecarga de trabajo; por un lado los entes gubernamentales y por otro lado sus clientes que le exigen exactitud y oportunidad en la entrega de la información financiera y contable, bajo condiciones de trabajo que a veces son limitadas y en ambientes laborables poco propicios.

1.1.2 Descripción del problema

Es común escuchar dentro de los profesionales dedicados a la profesión de auditoría externa, quejas de cansancio, fatiga y de exceso en la carga de trabajo. Dicho sentimiento responde a una serie de variables que en su mayoría podrían asociarse a la organización del trabajo, a ambientes de trabajo altamente competitivos, largas jornadas de trabajo que como resultado pueden llegar a desarrollar altos índices de estrés que desembocan en agotamiento profesional y su consecuente disminución de la productividad en las empresas.

En Tailandia en el año 2007, en estudios realizados sobre el estrés del auditor, se analizó la relación existente entre el nivel de estrés y las funciones del auditor, la satisfacción del trabajo y la motivación, en donde los resultados mostraron que el nivel de estrés está relacionado con la presión por el tiempo y el cumplimiento de protocolos y formas, que aunado a la exigencia de la sociedad de la excelencia de la práctica y rendimiento de la profesión, el auditor se ve obligado a explotar su estrés de rol para mejorar la eficiencia de sus prácticas y resultados y así efectivamente alcanzar el éxito y la satisfacción

en el trabajo tanto deseada y obtener así distinciones y reconocimientos alcanzando reputación e imagen. (Loiza B & Peña, 2013)

Las condiciones y medio ambiente de trabajo que son las exigencias, requerimientos y restricciones que el puesto de trabajo asigna al auditor y que corresponden a elementos técnicos y organizacionales (carga de trabajo) juegan un rol fundamental en el desarrollo del estrés laboral. Esta carga de trabajo impuesta al auditor por la Firma repercute provocando efectos diferentes en cada uno de los profesionales y que dependerán de las características personales de cada uno y que están relacionadas con sus capacidades, resistencia y adaptación a los riesgos del medio ambiente y a los factores de las condiciones de trabajo, así por ejemplo los trabajadores que se sienten fatigados, estresados y consigo poco satisfechos perciben su entorno laboral de una manera más negativa, disminuyendo de esta manera su productividad y siendo el personal humano el mayor activo de la compañía el estrés podría tener consecuencias nefastas para la misma. (Duran, 2010)

El estrés laboral, también perjudica en el conjunto de la organización de la empresa en diferentes maneras, como es el absentismo, el deterioro del rendimiento y baja de la productividad de los trabajadores, rotación del personal y abandono del trabajo.

1.1.3 Justificación del problema

El ser humano se encuentra en constante adaptación, es así que desde que nace día a día tiene que acomodarse a situaciones y circunstancias nuevas de su entorno.

De los estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud y otros organismos internacionales interesados en la vigilancia de la salud de los trabajadores y de la población en general, el estrés es uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el ser humano en el desempeño de sus actividades laborales, dificultando las relaciones humanas, el desempeño

laboral y la satisfacción personal, elementos no siempre visibilizados por la organización, pero que si requieren de control y prevención de manera oportuna. (Ana Maria Gutierrez Strauss, 2014)

El presente estudio al abordar el estrés y en particular su relación con la organización del trabajo intenta proporcionar las herramientas necesarias y que debe considerar la organización de auditoria externa sujeta a estudio como es el aspecto de bienestar físico y mental de sus trabajadores; capital humano fundamental e imprescindible en la empresa para la prestación de sus servicios; asimismo, que sirva como fuente de consulta para aquellas organizaciones prestadoras de servicios profesionales en iguales circunstancias que tienen como principal recurso para la prestación de sus servicios el capital humano.

La importancia que los directivos de la compañía prestan a este problema ha permitido el desarrollo de esta investigación para lo cual se cuenta con los permisos correspondientes; y esto implica el análisis de la organización del trabajo con la presencia de estrés laboral, manifestada a través de la siguiente pregunta de investigación.

1.2 Interrogante de la investigación

¿Cuál es la prevalencia de estrés laboral y su relación con la Organización del Trabajo en los profesionales de auditoría que laboran en una empresa de auditoria externa, en la ciudad de Quito, 2014 - 2015?

II. MARCO REFERENCIAL

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha realizado un sin número de estudios sobre el estrés laboral, por considerar que el nuevo ritmo de vida originado por la globalización, las demandas de competencia, la falta de oportunidades laborales son cada vez mayores y que esta presión forma ya

parte de la vida del trabajador, que si no es controlada de manera adecuada y oportuna puede ocasionar serios problemas fisiológicos y mentales a los trabajadores. (Organizacion Mundial de la Salud, 2009)

Algunas definiciones sugieren que el estrés es una respuesta a los factores de riesgo psicosocial laboral que son aquellas características del trabajo y su organización que influyen en la salud y en el bienestar de los trabajadores.

En términos de prevención de riesgos laborales los factores de riesgo psicosocial representan la exposición, la organización del trabajo es el origen de la exposición y el estrés laboral es el efecto de esta exposición que se observa en una enfermedad o trastorno de la salud.

La salud laboral es la relación que se da entre salud y trabajo, en tal sentido como toda relación esta puede ser positiva o negativa, y dependerá de las condiciones que existan en el lugar donde el trabajador desempeña sus labores, si las condiciones de trabajo son buenas esto repercutirá en buena salud y consigo un alto desempeño laboral, pero si por el contrario las condiciones no son buenas, ocurrirá todo lo contrario, reflejándose en enfermedades fisiológicas y mentales.

2.1 Estrés laboral

El estrés es la respuesta involuntaria y natural del cuerpo ante los entornos que nos resultan amenazadores o retadores, necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. La mejor manera de prevenir y hacer frente al estrés es reconocer cuando aumentan los niveles de tensión y ante que estímulos o situaciones. (Posada, 2011)

El estrés es la forma en como los individuos reaccionan dependiendo de su resistencia psicológica; La Organización Mundial de la Salud (OMS) enuncia que el estrés laboral ocurre cuando hay una incompatibilidad entre las exigencias del trabajo o el ambiente laboral, y las capacidades, recursos y necesidades del trabajador. (Organizacion Mundial de la Salud, 2009)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) se refiere al estrés laboral como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación, en tal sentido el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre las exigencias y presiones al que se enfrenta el trabajador y le demanda la ejecución de un determinado trabajo por un lado y los conocimientos y habilidades que posee para hacerle frente por otro. (Stavroula Leka, 2004)

El estrés ha sido identificado como uno de los mayores riesgos actuales para la seguridad y salud que enfrentan las organizaciones; los problemas cardiovasculares en hombres y mujeres, se derivan en su mayoría del estrés relacionado con el trabajo; a mediano plazo se presentará el desgaste del organismo, generando grandes pérdidas a las empresas por fallas en la calidad y cantidad de productos y servicios, ausentismos laborales, deserción laboral entre otros.

Debido a la variedad de trabajos y sus demandas específicas, es muy difícil encontrar una fórmula generalizada para evitar el estrés, pues algunos empleos exigen esfuerzo físico, otros esfuerzo mental, otros rapidez, conocimiento, agilidad, precisión, en fin son múltiples demandas que pueden dar origen al estrés.

2.2 Clasificación del Estrés Laboral

El estrés surge cuando las personas perciben un desequilibrio entre las demandas del ambiente y su capacidad de respuesta, y en igual forma perciben que fallar tiene consecuencias negativas de gran importancia. En tal sentido el estrés puede generar reacciones positivas y negativas y en este sentido se ha considerado la siguiente clasificación:

Eustrés o estrés positivo es la adecuada motivación necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Genera un incremento del rendimiento y la salud. Es el generado ante un reto o un desafío, que genera una sensación de logro y control. Por lo tanto es adaptativo y estimulante siendo necesario para el desarrollo de la vida en bienestar

Distres o estrés negativo es la inadecuada activación psicológica que conduce al fracaso. Es el generado por una sensación de fracaso ante un esfuerzo a realizar. Dañino y desmoralizante produce sufrimiento y desgaste personal. Afecta a la salud y el rendimiento disminuye. Tiene dos orígenes: cuando se le obliga a tener un nivel de actividad muy superior al normal y cuando se le obliga a mantener un nivel de actividad muy inferior al normal.

De los conceptos expuestos se puede concluir que el estrés puede ser positivo o negativo, dependiendo de sus efectos en los individuos, generando motivación, realización de tareas de una manera satisfactoria y una adecuada toma de decisiones en el estrés positivo, o por el contrario si es negativo puede afectar la autoestima generando depresión y problemas a la salud.

Una vez clasificado el estrés, se puede considerar también la realizada por el Dr. Edwin Jaime Posada Pérez para clasificar el estrés laboral. (Posada, 2011)

Estrés episódico que es aquel que se presenta momentáneamente en una situación que no se posterga por mucho tiempo, y cuyas síntomas desaparecen una vez que se ha enfrentado y resuelto.

Estrés crónico que es aquel que se presenta de manera recurrente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, de tal manera que los síntomas se presentan cada vez que el trabajador es sometido a esta situación.

2.3 Causas del estrés laboral

El estrés laboral puede ser originado por varias causas, sin embargo es importante siempre considerar que la fuente primaria del estrés es el temor a lo desconocido, y en el ámbito laboral los trabajadores se enfrentan a situaciones inciertas que le originan miedo a equivocarse en tal sentido este temor no le permite desarrollarse de manera plena. (Posada, 2011)

Una de las principales causas del estrés laboral es la deficiente organización del trabajo, esto implica la forma en cómo se definen los puestos y sistemas del trabajo.

Se puede afirmar sin temor a equivocarse, debido a los resultados de las investigaciones realizadas, que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en el que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador. (Stavroula Leka, 2004)

Cuando la tarea encomendada al trabajador se adecúa a las capacidades y a las expectativas de este, constituye un agente motivador y actúa de manera positiva en su psicología, si por el contrario esta tarea se encuentra por encima de las capacidades y habilidades del trabajador se producirá estrés laboral.

Las exigencias de las tareas y funciones, que son las presiones impuestas al empleado con respecto al rol y puesto de trabajo específico de la organización, se convertirá en un riesgo potencial de estrés, cuando se sobrecarga y se exige al trabajador que haga más de lo debido en el tiempo que le está permitido.

2.4 Efectos del estrés laboral

Los efectos del estrés laboral se pueden ver desde dos puntos de vista, desde el punto de vista de afectación al trabajador como individuo, y desde el punto de vista de la afectación de la empresa como ente productivo.

En cuanto a la afectación del trabajador esta se produce de diferentes maneras pues depende de cada individuo, sin embargo de manera generalizada se puede enunciar que ocasionan efectos en la salud física y mental del trabajador.

Los síntomas más frecuentes del estrés laboral son la angustia, la irritabilidad, la incapacidad de relajarse o concentrarse, dificultad para pensar con lógica y consigo la toma de decisiones; cansancio, depresión lo que ocasiona que cada vez se sienta menos comprometido con su trabajo pues no encuentra satisfacción en el mismo; también sufrirá efectos físicos como cardiopatías, problemas digestivos, dolores de cabeza, perturbación del sueño, lumbalgias, aumento del consumo del alcohol, tabaco, u otras drogas tratando de encontrar en estas desfogues y consuelo.

Asimismo, el estrés al afectar a los trabajadores y siendo este el mayor recurso para la producción de bienes y servicios de las empresas, termina afectando sustancialmente a las mismas, ya que debido a los trastornos físicos y psicológicos de sus empleados, se produce el absentismo y mayor rotación del personal en el trabajo, deterioro del rendimiento y de la productividad, quejas de clientes, efectos negativos pues se dificulta el reclutamiento del personal, pues se produce un deterioro de la imagen institucional tanto al interior como de cara a los clientes. (Stavroula Leka, 2004)

2.5 Los costos del estrés laboral en las empresas

Las empresas actualmente están reconociendo que los trabajadores que son mentalmente saludables son trabajadores más productivos. Conforme a los estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) las empresas enfrentan costosos problemas a causa de que la salud mental de sus trabajadores se ha visto afectada por problemas de estrés que se manifiestan con problemas de desempeño, ausentismo, menor productividad, falta de satisfacción en el trabajo, mayor rotación de empleados y consigo mayores costos en capacitación del nuevo personal. (Organización Mundial de la Salud, 2009)

2.6 Riesgos psicosociales

De acuerdo a la OIT-OMS los riesgos psicosociales se consideran: “Como las interacciones entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud y en el rendimiento y satisfacción en el trabajo.” (Ana Maria Gutierrez Strauss, 2014)

De conformidad al protocolo para la vigilancia de riesgos psicosociales en Chile la identificación de los riesgos es un paso necesario para detectar, prevenir y corregir las situaciones de problema en el campo laboral, este análisis es de multiples factores como son la tarea, la organización del trabajo, el ambiente y el desempeño, entre otros. Los factores de riesgos psicosocial encontrados en Chile son los que a continuación se enuncian:

Nº	FACTOR	DESCRIPCIÓN
1	ORGANIZACIÓN Y CONDICIONES DEL EMPLEO	Se refiere a materias de seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; interferencia trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.
2	TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	Hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo.
3	DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
4	VIOLENCIA Y ACOSO	Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual.
5	RELACIONES AL INTERIOR DEL TRABAJO	Alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de rol; calidad de liderazgo; calidad de la relación con los superiores; apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.
6	DOBLE PRESENCIA	Preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

Fuente: (Departamento de Salud Ocupacional , 2013)

2.7 Agentes estresores

Un agente estresor es un factor desequilibrante que produce o facilita situaciones de estrés.

Conforme a Peiró, un catedrático de psicología social y de las organizaciones, los principales agentes estresores son:

- 1.- *Estresores del ambiente físico*, como el ruido, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.;
- 2.- *Demandas del propio trabajo*, como turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.;
- 3.- *Los contenidos del trabajo o los contenidos de la tareas* que hay que realizar, como la oportunidad de control, el uso de habilidades para la realización de tareas y la complejidad del propio trabajo;
- 4.- *El desempeño de roles*, como son el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol;
- 5.- *Las relaciones interpersonales y grupales*, como relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes etc.;
- 6.- *El desarrollo de la carrera en sus múltiples aspectos*, como la inseguridad laboral, las transiciones de rol, promociones demasiado rápidas o demasiado lentas, etc.;
- 7.- *Diferentes aspectos relacionados con la implementación de nuevas tecnologías*;
- 8.- *Estructura organizacional*, demasiado centralizado o burocratizado y poco apoyo social entre los miembros de la empresa, y;
- 9.- *Relaciones extra laborales* como son las demandas conflictivas entre la vida laboral y la familiar. (Peiró, 2001)

2.8 Prevención y manejo del estrés laboral

La mejor manera de prevenir el estrés laboral, es evitar aquellas situaciones que pueden llevar a desequilibrios emocionales, identificando oportunamente dichas situaciones y planteando estrategias para eliminar o al menos mitigar sus efectos.

Ahora se conoce que dependiendo del elemento estresor y del individuo mismo, las reacciones son diferentes y en tal sentido las estrategias a tomar podrán ser de carácter individual u organizacional. (Posada, 2011)

Atención Individual que consiste básicamente en instruir al personal sobre el estrés, sus causas y forma de controlarlo que será a través de una alimentación sana, el ejercicio diario, tiempos de ocio, técnicas de relajación y sobre todo el fomentar dentro de la mente de los trabajadores un pensamiento positivo.

Atención Organizacional que debe encaminarse a la adecuada comunicación en primer lugar a través de charlas dadas a los trabajadores sobre el tema de salud ocupacional, en donde se les explica la importancia de tener una buena salud física y mental para el buen desempeño de las actividades; asimismo empresa debe contar con un plan de acción que propicie un clima laboral adecuado, motivando a los empleados a través de bonos de cumplimiento, ascensos laborales basados en el desarrollo real de destrezas y de habilidades, entre otras cosas; pero siempre es necesario tomar en cuenta que cada individuo interpretará una situación como un problema que le traerá consecuencias graves o como una oportunidad para desarrollar sus habilidades y obtener resultados óptimos.

Con el objetivo de minimizar los factores de la organización causantes del estrés el Informe del Comité Mixto OIT- OMS relaciona las siguientes acciones de intervención:

- Reordenamiento de tareas de manera que se evite la monotonía;
- Modificar la organización del trabajo para conseguir una mayor autonomía y responsabilidad;
- Mejorar las condiciones ergonómicas y ambientales de los puestos de trabajo;
- Modificar el tiempo de descanso a través de la implementación de pausas activas;
- Formación y capacitación con los aspectos relacionados a la salud; y,
- Mejorar la capacidad de ayuda para las situaciones estresantes

2.9 La organización del trabajo

La organización del trabajo la constituyen principalmente las condiciones de trabajo y las exigencias que se deriven de cómo se encuentra organizado el trabajo en la empresa y el lugar de trabajo en donde se desempeñan las labores. (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 2003)

Para un entendimiento más sencillo, se puede decir que la organización de trabajo está conformada por tres elementos que son el trabajo, el trabajador y el lugar de trabajo.

En cuanto al trabajo son las funciones que debe desempeñar el trabajador que luego se dividen en tareas que dan claridad para asignarlo sea por el grado de especialización que requiera o sea por la cantidad de horas que involucra realizarlo.

El trabajador que es la persona que está asignada al desempeño de la tarea que ha sido claramente definida, y que se acopla a sus capacidades y a sus conocimientos.

Y el lugar de trabajo es el lugar donde las tareas deben cumplirse, incluye el ambiente físico, los materiales, el ambiente de trabajo, entre otros.

En resumen para que la organización del trabajo se encuentre debidamente encaminada en una empresa el trabajador deberá comprender las tareas que le han sido asignadas, debe saber cómo se interrelaciona este trabajo con el de sus compañeros, es decir como fluye el trabajo que el proporciona y que le proporcionan a él, debe saber claramente quienes son sus jefes y tener los elementos necesarios y suficientes para el desempeño adecuado de sus tareas.

Para el Dr. Alfredo Morales Cartaya define la organización del trabajo como: "La Organización del Trabajo en las entidades laborales integra a los recursos

humanos con la tecnología, los medios del trabajo y los materiales, mediante el conjunto de métodos y procedimientos que se aplican para trabajar con niveles adecuados de seguridad y salud, asegurar la calidad del producto o del servicio prestado y el cumplimiento de los requisitos ergonómicos y ambientales establecidos”. (Maria Cristina Infante Gutierrez, 2012)

2.10 Las condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo son aquellas que constituyen el ambiente físico y social del trabajador; también comprenden los aspectos propios del contenido del trabajo como son las jornadas laborales, la remuneración, la existencia de turnos, el pago de horas extras, sistema de recompensas entre otras múltiples variables que actúan sobre la salud y el bienestar de los trabajadores

Siendo el ser humano el recurso más importante dentro de una organización, es de vital importancia ponerle atención y procurar el bienestar y satisfacción de los trabajadores. El trabajador es determinante en la productividad de la empresa, si se encuentra debidamente capacitado para la ejecución de las tareas a él encomendadas, debidamente satisfecho y motivado.

Un trabajador motivado es un trabajador más productivo, con mayores defensas y por ende menos propenso a enfermedades, aunado a la gran predisposición que tendrá para aprender y captar nuevas oportunidades.

Conforme a lo enunciado en el párrafo primero de este acápite, pueden establecerse diversas condiciones de trabajo, así por ejemplo las condiciones físicas, como son la iluminación, tipo de muebles, herramientas, uniformes entre otros; y las condiciones organizativas que son las referentes a la remuneración, a las políticas de la empresa en cuanto al pago de horas extras, políticas de ascensos, evaluaciones y reconocimientos entre otros aspectos. (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 2003)

2.11 Tipos de personalidad A y B en los trabajadores de las empresas

Para manejar una organización es importante conocer las características de los tipos de personalidades que pueden presentarse de manera generalizada dentro de los trabajadores.

Las personas con personalidad tipo A son trabajadores más rápidos, les gusta trabajar jornadas largas, siempre se están moviendo, comen rápido, no están de acuerdo con descansos, son competitivos, necesitan ganar y desean reconocimiento. Las personas con personalidad B son trabajadores pasivos, no tienen urgencia, pueden relajarse sin sentimiento de culpa, son tranquilos, pacientes, no se preocupan por obtener un logro para ser reconocidos.

En una investigación realizada por los psicólogos Miguel Angel García Martínez y Pilar Berrios, buscando como objetivo principal el demostrar que los tipos de personalidad A y B tienen una afectación en las organizaciones, utilizando como parámetros los factores interdependientes que forman parte de la conceptualización del trabajo: centralidad del trabajo (creencia de que el trabajo es un rol de vida), normas sociales sobre el trabajo (el individuo debe contribuir con su trabajo a la sociedad y debe velar por su seguridad futura), valoración de los resultados del trabajo (conjunto de resultados que el individuo busca al trabajar y su importancia relativa dada a los mismos), metas laborales e identificación con el rol del trabajo; se obtuvo como conclusión que los trabajadores con personalidad tipo A pueden aportar a la empresa una serie de actitudes cuyas repercusiones en el desempeño de su trabajo son deseables para la empresa, pues el significado de trabajo para este tipo de trabajadores es de gran relevancia, sin embargo esta característica podría desencadenar grandes niveles de estrés, que a la larga tendrían efectos en la salud física y mental del trabajador y traería repercusiones negativas a la empresa (J. Miguel Angel García Martínez, 1999)

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Determinar la prevalencia de estrés laboral y su relación con la organización del trabajo, con el fin de mejorar las condiciones laborales, en los profesionales de auditoría que laboran en una empresa de auditoría externa de la ciudad de Quito, 2014.

3.2 Objetivos específicos

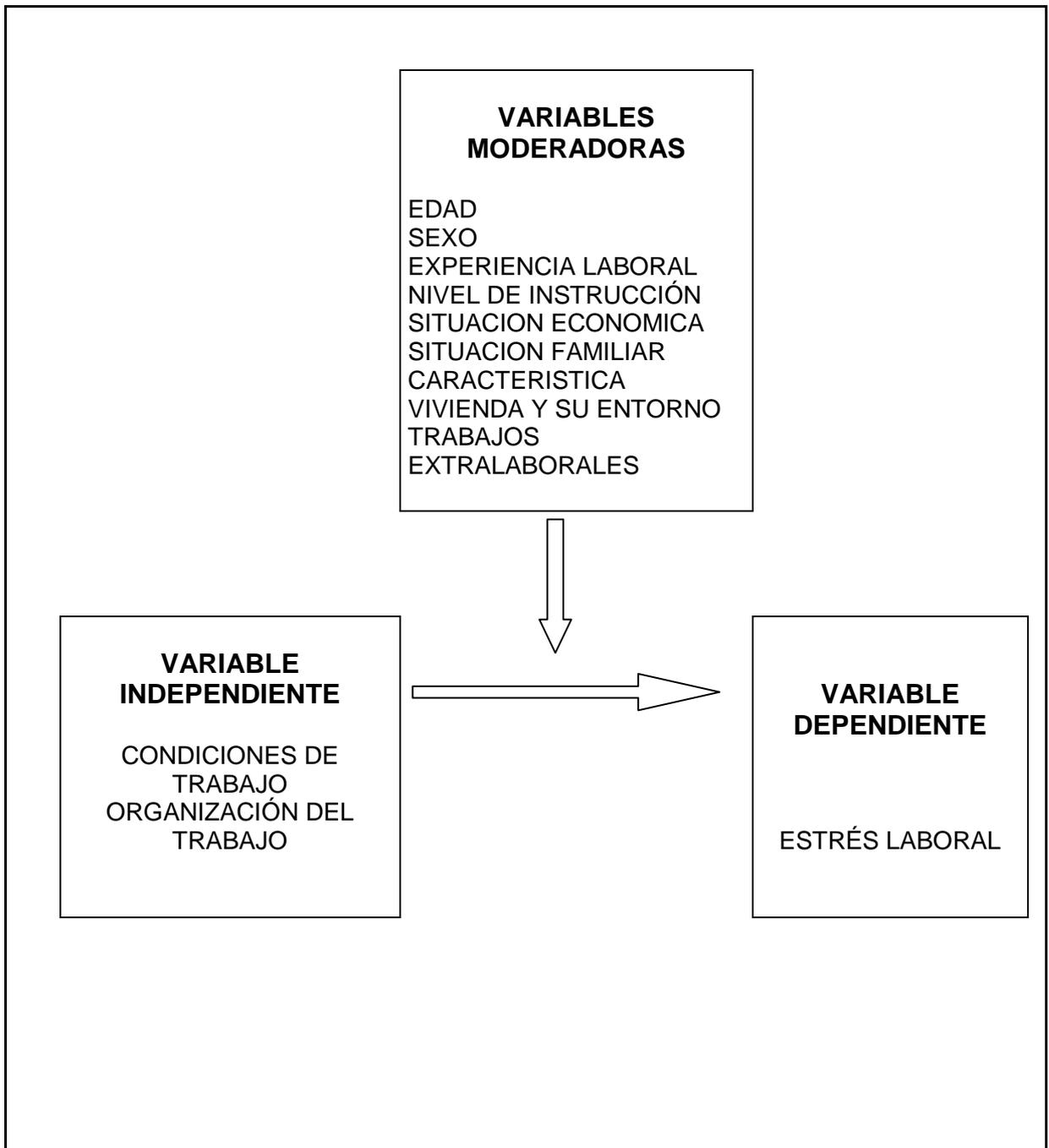
- 1.- Establecer la prevalencia de estrés en los profesionales de la firma de auditoría.
- 2.- Identificar y caracterizar los factores de riesgo relacionados con el estrés laboral.
- 3.- Establecer la existencia de relación entre la organización del trabajo y la presencia de estrés laboral.

IV. HIPOTESIS

4.1 Planteamiento de la hipótesis

El estrés laboral se relaciona con la organización del trabajo en los profesionales de auditoría que laboran en una empresa de auditoría externa, en la ciudad de Quito

4.2 Matriz de relación de variables



4.3 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Estrés Laboral	El estrés es la respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intra-laborales y extra-laborales.	a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y laborales, d) psico-emocionales	Cuestionario Para la Evaluación del Estrés validado por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá (Colombia)	Ponderación de resultados de acuerdo al cuestionario : bajo, medio, alto y muy alto.
Organización del Trabajo	La organización del trabajo son los factores organizativos y estructurales presentes en el trabajo que influyen en la salud y bienestar de los trabajadores. Podemos decir que se refieren a las condiciones intra-laborales.	a) demandas de trabajo (carga mental) b) el control c) el liderazgo d) relaciones sociales e) recompensa	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formato A y B Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá	Ponderación de resultados de acuerdo al cuestionario : Sin riesgo; riesgo bajo; riesgo medio; riesgo alto; riesgo muy alto.
Condiciones de Trabajo	Factores que constituyen el ambiente físico y social del trabajador y los aspectos del contenido del trabajo que actúan sobre la salud y bienestar de los trabajadores.	-Contratos, -Horas Extras -Bonificaciones -Reconocimientos -Condiciones ambientales	-Observación -Encuesta -Encuesta -Encuesta -Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formato A y B Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá	Fijo/Indefinidos SI/NO SI/NO SI/NO Ponderación de resultados : sin riesgo, riesgo bajo; riesgo medio; riesgo alto; riesgo muy alto
Edad	Años de vida	Años	Cédula de ciudadanía/identidad	Años
Sexo	Características genotípicas de un individuo	Características fenotípicas	Observación	Masculino / Femenino

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Estado Civil	Estado actual de la persona en cuanto a su convivencia con otra persona.	Estado Civil	Cedula de ciudadanía	Casado Soltero Viudo Divorciado Casado Soltero
Nivel de Instrucción	Nivel de Instrucción Recibida	Nivel de Instrucción	Análisis de la carpeta de trabajo de cada individuo	Secundaria Superior Postgrado
Relaciones Familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.	-Relación familiar conflictiva -El apoyo que recibe de su familia es poco o nulo.	-Cuestionario Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá (Extra Laboral)	Ponderación de resultados : sin riesgo, riesgo bajo; riesgo medio; riesgo alto; riego muy alto
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.	-Ingresos familiares son insuficientes para costear el mantenimiento de la familia. -Existencia de deudas difíciles de solventar.	-Cuestionario Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá (Extra Laboral)	Ponderación de resultados : sin riesgo, riesgo bajo; riesgo medio; riesgo alto; riego muy alto
Características de la vivienda y su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.	-Condiciones de vivienda precarias, que no facilitan el descanso y comodidad -Vivienda alejada de las vías de acceso al servicio público que dificultan la transportación.	Cuestionario Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá (Extra Laboral)	Ponderación de resultados : sin riesgo, riesgo bajo; riesgo medio; riesgo alto; riego muy alto
Trabajos extralaborales	Corresponde a la existencia de trabajos extralaborales, que el trabajador realice sea por el influjo de las exigencias familiares o personales	Existencia de trabajos adicionales del trabajador, de tipo personal o para otros empleadores.	-Cuestionario Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá (Extra Laboral)	Ponderación de resultados : sin riesgo, riesgo bajo; riesgo medio; riesgo alto; riego muy alto

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Tipo de personalidad	La personalidad Tipo A que es propia del individuo impaciente, hostil, siempre apresurado, agresivo y muy competitivo, parece significar un factor de riesgo para ser propenso a estrés.	Trabajadores con este tipo de personalidad A	Cuestionario para determinación de tipo de personalidad A	SI/NO

V. METODOLOGIA

5.1 Diseño de la investigación

Este estudio es de tipo epidemiológico, analítico transversal, que estudia la relación existente entre el estrés laboral y la organización del trabajo en los profesionales de una empresa de auditoría externa en la ciudad de Quito, en busca de los elementos de la organización del trabajo asociados con el estrés laboral.

5.2 Población y muestra

Para este estudio se consideraron la población entera que corresponden a 56 profesionales de una firma de auditoría externa ubicada en la ciudad de Quito.

El universo de estudio es finito, es homogéneo, y la variable dependiente que es el estrés laboral es de tipo cualitativa por lo cual se tomó a toda la población.

5.3 Criterios de inclusión

Dentro de este estudio entraron todos los sujetos mayores de 18 años sin restricción de sexo.

5.4 Criterios de exclusión

Dentro de este estudio se consideraron el cien por ciento de los profesionales de una empresa de auditoría y todos han suscrito el acuerdo de consentimiento informado.

5.5 Descripción general de los instrumentos a utilizar

Siendo el objeto de estudio la frecuencia del estrés laboral y su relación con la organización del trabajo, son estos dos aspectos los que son sujetos a medición, la que se realizó a través de los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana de la ciudad de Bogotá, que son los cuestionarios de factores de riesgo intra-laborales forma A; cuestionarios de factores de riesgo intra-laborales Forma B; cuestionarios de factores de riesgo extra-laborales y el cuestionario para la evaluación del estrés laboral.

El cuestionario intra-laboral forma A, mide la organización del trabajo vista desde el punto de percepción de los trabajadores sin puestos de liderazgo, trabajadores con cargos auxiliares, interpretándose éstos para objeto de este estudio como aquellos cargos que a pesar de ser profesionales que necesitan de experticia en los conocimientos contables tienen menor autonomía por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones e instrucciones dadas por un profesional de nivel superior.

El cuestionario intra-laboral forma B, mide la organización del trabajo para los puestos de trabajo que desempeñan cargos de liderazgo y que involucra toma de decisiones y mando.

Y el cuestionario para la evaluación del estrés laboral cuantifica y mide el nivel de estrés laboral que prevalece dentro de la empresa. El cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro

categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y laborales, d) psico-emocionales.

Si bien el cuestionario se divide en agrupaciones de síntomas, el instrumento debe administrarse por completo (31 síntomas) y sólo es posible obtener resultados válidos por el total del cuestionario.

Además se realizó el cuestionario socio-demográfico planteado también por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá para investigar los aspectos sociodemográficos tales como sexo, estado civil, cargas familiares entre otros.

Aspectos en relación a la organización de trabajo, tales como la jornada de trabajo, las condiciones ambientales, responsabilidad, esfuerzo mental, carga de trabajo, formación y capacitación se encuentra cubiertas por el cuestionarios intra-laborales formas A y B descritos en incisos anteriores.

Se consideró la recomendación planteada por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá en cuanto al orden de aplicación de los cuestionarios que se enuncia a continuación:

1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
3. Cuestionario para la evaluación del estrés
4. Ficha de datos generales

Esta secuencia es recomendada toda vez que los cuestionarios se administraron según la cantidad de ítems de cada instrumento, de mayor a menor. De esta forma el trabajador halló que los que responde después del intra-laboral son más fáciles de contestar y por ende le tomarán menos tiempo.

5.6 Validez y confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficiente de Alfa Cronbach, los resultados mostraron que los cuestionarios

cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indica muy buena confiabilidad del instrumento. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A, logró la mayor consistencia interna con un Alfa de Cronbach de 0,954; la forma B obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,937

Respecto al grado de confiabilidad obtenido por las dimensiones de la forma A, se halló que 37% (7 de 19) de las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral tuvieron una confiabilidad excelente, 11% (2 de 19) tuvo muy buen grado de confiabilidad 42% (8 de 19) tuvo una confiabilidad buena, 5% (1 de 19) tuvo una confiabilidad aceptable y solamente 5% (1 de 19) presentó baja confiabilidad. En general los resultados del análisis de consistencia interna de cada dimensión cumplen con los criterios técnicos de confiabilidad aspecto de gran relevancia si se tiene en cuenta que el numero de items en algunas de ellas es reducido, lo que da cuenta de items de alta calidad.

Siendo los cuestionarios validados en la República de Colombia, país hermano del Ecuador, con un ambiente social y laboral muy similares entre sí, es totalmente adecuada la aplicación de los Cuestionarios en todos sus aspectos.

5.7 Procedimiento de recolección de los datos

En la investigación se realizó el siguiente procedimiento para la recolección de datos para cumplir con el objeto de esta investigación:

- 1.- Elaboración de la propuesta
- 2.- Aceptación de la propuesta
- 3.- Sensibilización a las autoridades de la empresa
- 4.- Sensibilización a personal objeto de estudio
- 5.- Obtención de los permisos correspondientes
- 6.- Elaboración de los instrumentos de investigación
- 7.- Recolección de muestras

- 8.- Aplicación de cuestionarios intra-laboral forma A-B, extra-laboral, cuestionario para la evaluación del estrés y cuestionario de toma de datos socio-demográficos
- 9.- Elaboración de la base de datos
- 10.- Procesamiento de datos
- 11.- Análisis de los datos
- 12.- Presentación del informe
- 13.- Aprobación de artículo para publicación

5.8 Procedimiento para el análisis de datos

Las variables de estudio son: estrés laboral, organización y condiciones del trabajo, son de naturaleza cualitativa por lo que se requirió descripción en porcentajes con su respectivo intervalo de confianza al 95%, para demostración de relación se utilizó la prueba de chi cuadrado. Se admitió un error tipo I del 5% ($p.0.05$)

Para las variables cuantitativas se utilizó promedio y desviación estándar. Los datos fueron procesados en una hoja electrónica y para el análisis se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 18 educativa de la UTE

5.9 Consideraciones bioéticas

Al ser un estudio observacional se obtuvo un consentimiento informado de todo el personal participante, así también se obtuvo el permiso correspondiente de las autoridades pertinentes, comprometiéndose a guardar absoluta confidencialidad de los datos, los mismos que fueron presentados de manera general a las autoridades de la empresa.

Al mismo tiempo se firmará un documento para conocimiento del Ministerio de Salud del Ecuador, declaración juramentada de no daño del medio ambiente.

VI. RESULTADOS

6.1 Descripción

Con el objeto de realizar la determinación de factores de riesgo psicosocial se utilizaron los cuestionarios de factores de riesgos psicosociales a nivel intra-laboral forma A y forma B, el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra-laboral, el cuestionario para la evaluación del estrés y la ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales.

La respuesta de los cuestionarios fue voluntaria, de las 56 personas encuestadas, se obtuvo respuesta del 100% del personal encuestado. Los 56 participantes corresponden al 100% total del universo de trabajadores de la empresa sujeta a estudio.

6.1.1 Datos sociodemográficos

Las tablas que se muestran a continuación describen los datos sociodemográficos del 100% de los trabajadores de la empresa.

Tabla No 1
Frecuencia por género

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Mujeres	34	60,7%
Hombres	22	39,3%
Total	56	100,0%

En la empresa prestan sus servicios un porcentaje representativo de mujeres, que llega al 60.7%.

Tabla No 2
Frecuencia por estado civil

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Soltero	45	80,4%
Casado	11	19,6%
Total	56	100,0%

En la empresa el 80,4% de los trabajadores son solteros.

Tabla No 3
Frecuencia por edad

	Frecuencia (n)	Porcentaje
< de 20 años	1	1,8%
de 21 a 30 años	39	69,6%
de 31 a 40 años	9	16,1%
de 41 a 50 años	4	7,1%
>de 51 años	3	5,3%
Total	56	100,0%

El 69,6 por ciento de los trabajadores se encuentran entre los 20 y 30 años de edad.

Tabla No 4
Frecuencia por cargas familiares

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Sin cargas	22	39,3%
1 carga	10	17,9%
2 cargas	13	23,2%
3 cargas	5	8,9%
4 cargas	4	7,1%
6 cargas	2	3,6%
Total	56	100,0

El 42,8 por ciento de los trabajadores tienen dos o más cargas familiares.

Tabla No 5
Frecuencia por residencia en Quito o fuera de Quito

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Vivienda en Quito	53	94,6%
Vivienda fuera de Quito	3	5,4%
Total	56	100,0%

La empresa se encuentra ubicada en un lugar céntrico de la ciudad de Quito, como es la Av. Amazonas y Vicente Ramón Roca. El 94,6 % de los trabajadores tienen su vivienda en la ciudad de Quito.

Tabla No 6
Frecuencia por tipo de vivienda

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Propia	25	44,6%
Familiar	21	37,5%
Arrendada	10	17,9%
Total	56	100,0%

Los trabajadores cuentan con vivienda propia en un 44,6% y el 37,5% vive con sus padres.

Tabla No 7
Frecuencia por título académico

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Bachiller	10	17,9%
Técnico	2	3,6%
Universitario Incompleto	24	42,9%
Universitario	19	33,9%
Maestría	1	1,8%
Total	56	100,0%

Al tratarse de una empresa que presta sus servicios profesionales, el 35.7% tienen estudios universitarios, el 42.9 % son estudiantes que se encuentran cursando sus últimos niveles de universidad previo a la obtención de un grado universitario.

Tabla No 8
Frecuencia por antigüedad

	Frecuencia (n)	Porcentaje
< de 1 año	21	37,5%
>de 1 año y <= 5	24	42,8%
>de 5 años y <= 10	7	12,5%
>de 10 años y < =20	2	3,6%
>de 20 años	2	3,6%
Total	56	100,0%

Se observa que el 21.4% del total de los trabajadores de la empresa han prestado sus servicios por más de cinco años; el 37,5 % de los trabajadores están en un periodo inferior a un año.

Tabla No 9
Frecuencia por puesto de trabajo

	Frecuencia(n)	Porcentaje
Asistente C	16	28,6%
Asistente B	3	5,4%
Asistente A	4	7,1%
Senior	13	23,2%
Gerente de Contabilidad	2	3,6%
Gerente de Auditoría	2	3,6%
Socio de Auditoría	3	5,4%
Administrativo	10	17,9%
Abogado	1	1,8%
Sistemas	2	3,6%
Total	56	100,0

Las áreas con mayor porcentaje de trabajadores son las áreas técnicas de contabilidad, auditoría, consultoría y legal que abarcan el 78,5% de los profesionales de la firma. El 21,5% restante responde a personal de apoyo para la prestación de los servicios.

El 64.3% del personal son asistentes en sus diferentes categorías y seniors, que en su orden de experiencia se extiende desde la más baja que es asistente C hasta la que cuenta con mayor experiencia que es asistente A (dentro de la categoría de asistentes), hasta luego llegar a ser seniors, gerentes y socios. (de jerarquía en su orden)

Tabla No 10
Frecuencia por tipo de contrato

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Contrato a un año	16	28,6%
Contrato Indefinido	40	71,4%
Total	56	100,0%

El 28,6% del personal tiene contrato a un año, y el 71,4% cuentan con un contrato de trabajo indefinido.

Tabla No 11
Frecuencia por horas de trabajo

	Frecuencia (n)	Porcentaje
< de 8 horas	4	7,1%
8 horas	50	89,3%
> de 8 horas	2	3,6%
Total	56	100,0%

La empresa tiene claramente establecido un horario de trabajo de 8 horas diarias, que se extiende desde las 8H00 a 13h00 y de 14h00 a 17H00, con una hora de almuerzo. El 89.3% de los trabajadores trabajan 8 horas diarias.

Tabla No 12
Frecuencia por tipo de salario

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Fijo	53	94,6%
Fijo y parte variable	3	5,4%
Total	56	100,0%

El 94,6% de los trabajadores cuenta con una remuneración fija, exclusivamente el 5,4% cuenta adicionalmente a su remuneración fija con un valor variables que corresponde a bonos especiales por cumplimiento.

6.1.2 Niveles de estrés

Las tablas que se muestran a continuación presentan la frecuencia de los niveles de estrés en los profesionales y trabajadores de la firma de auditoria objeto de estudio.

Tabla No 13
Frecuencia de estrés

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	13	23,2%
Alto	8	14,3%
Medio	17	30,4%
Bajo	10	17,8%
Muy bajo	8	14,3%
Total	56	100,0%

Los niveles de estrés resultado de la aplicación del cuestionario de evaluación del estrés de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, Colombia son: bajo y muy bajo representan un 32,1% y los niveles de estrés alto y muy alto el 37,5%.

Para el cálculo de la prevalencia del resultado de estrés laboral en la empresa objeto a estudio, se consideró el estrés alto y muy alto, que responde al 37,5%, el intervalo de confianza va desde 26,1% a 50,59%

6.1.3 Niveles de los factores de riesgos psicosociales

Las tablas que se muestran a continuación presentan las condiciones de trabajo por dominios conforme lo establecen los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A o B) y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral.

6.1.3.1 Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - forma A se considera para los grupos de trabajadores que tienen cargos de jefatura y por consiguiente tienen a su cargo personal, recayendo sobre ellos mayor responsabilidad pues no solamente tienen que responder por su desempeño sino también por los de su equipo o personal que está bajo su cargo.

Los dominios establecidos son: a) liderazgo y relaciones sociales en el trabajo; b) control sobre el trabajo; c) demandas del trabajo; y d) recompensas.

Tabla No 14
Frecuencia de nivel de riesgo por el dominio “liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” forma A

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	3	13,6%
Alto	1	4,5%
Medio	5	22,7%
Bajo	5	22,7%
Sin riesgo	5	36,4%
Total	22	100,0%

El dominio *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo* contiene dimensiones como son las características del liderazgo (gestión de jefes inmediatos en relación a la planificación y asignación del trabajo y consecución de resultados), relaciones sociales en el trabajo (el establecimiento de contacto con otros individuos en el desarrollo de su trabajo), retroalimentación del desempeño (información que recibe el trabajador sobre la forma que realiza el trabajo, que le permite identificar fortalezas y debilidades) y la relación con los colaboradores-subordinados (gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, resultados, interacción y formas de comunicación. Como se observa en la tabla el 59,1% se encuentran en niveles de riesgo bajo y sin riesgo.

Tabla No 15
Frecuencia de nivel de riesgo por el dominio “control sobre el trabajo” forma A

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy alto	4	18,2%
Alto	4	18,2%
Medio	6	27,3%
Sin riesgo	8	36,4%
Total	22	100,0%

El dominio *control sobre el trabajo* contiene dimensiones como son claridad de rol (papel que se espera que el trabajador desempeñe dentro de la organización en función a los objetivos y los resultados), capacitación (actividades de inducción, entrenamiento y formación que la empresa brinda al trabajador para desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades), participación y manejo del cambio (mecanismos organizacionales para incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a los cambios en la empresa), oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimiento (es la posibilidad que la empresa le brinda al trabajador para desarrollar sus habilidades y conocimientos), y control y autonomía sobre el trabajo(decisión que tienen el empleado sobre los aspectos como el orden de las actividades, cantidad, ritmo, pausas y descansos en el trabajo). Como se observa en la tabla el 63,7% se encuentran entre riesgo medio y sin riesgo.

Tabla No 16
Frecuencia de nivel de riesgo por el dominio “demandas del trabajo”
forma A

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	14	63,6%
Alto	5	22,7%
Medio	1	4,5%
Bajo	1	4,5%
Sin riesgo	1	4,5%
Total	22	100,0%

El dominio *demandas del trabajo* contiene dimensiones como son las demandas ambientales (condiciones del lugar y carga física), emocionales (situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que pueden inferir en los sentimientos y emociones del trabajador), cuantitativas (cantidad de trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo disponible para hacerlo), influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (exigencias de

tiempo y esfuerzo que hacen a individuo en su trabajo impactan su vida extralaboral), exigencias de responsabilidad del cargo (obligaciones implícitas en el desempeño del cargo del trabajador), demandas de carga mental (características de la información como son la complejidad, cantidad y detalle, versus los tiempos que se dispone para procesarla), consistencia de rol (consistencia y compatibilidad entre las exigencias, relacionadas con la eficiencia, calidad, técnica y ética del trabajador en el desempeño de su cargo), demandas de la jornada de trabajo (exigencias del tiempo laboral, incluye pausas y descansos). En la tabla se observa que 86,3% se encuentran entre riesgo muy alto y alto.

Tabla No 17

Frecuencia de nivel de riesgo por el dominio "recompensas" forma A

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	2	9,1%
Alto	2	9,1%
Medio	2	9,1%
Bajo	4	18,2%
Sin riesgo	12	54,5%
Total	22	100,0%

El dominio *recompensas* contiene dimensiones como son las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral, sentimiento de autorrealización) y el reconocimiento y compensación (retribuciones que la empresa da al trabajador en contraprestación a su esfuerzo realizado en el trabajo). En la tabla se observa que el 72,7% corresponden a niveles de riesgo bajo y sin riesgo.

Tabla No 18

Frecuencia del total del nivel de riesgo cuestionario intralaboral forma A

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	5	22,7%
Medio	2	9,1%
Bajo	7	31,8%
Muy bajo	8	36,4%
Total	22	100,0%

6.1.3.2 Cuestionario intralaboral forma B

El cuestionario intralaboral forma B es aplicado para los profesionales, técnicos, operarios y auxiliares que no tienen personal a su cargo, y en su actividad laboral ocupan cargos con menor autonomía. En la mayoría de los casos el trabajador recibe instrucciones precisas de su nivel superior, a pesar de que requiere conocimiento de una técnica y destreza para el desarrollo de su trabajo.

Tabla No 19

Frecuencia de nivel de riesgo por el dominio "liderazgo y relaciones sociales en el trabajo" forma B

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	6	17,6%
Alto	6	17,6%
Medio	5	14,7%
Bajo	9	26,5%
Sin riesgo	8	23,5%
Total	34	100,0%

El dominio *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo* contiene dimensiones como son las características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño. Como se observa en la tabla el 50% se encuentran con niveles de riesgo bajo y sin riesgo.

Tabla No 20
Frecuencia de nivel de riesgo por el dominio “control sobre el trabajo”
forma B

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	6	17,6%
Alto	5	14,7%
Medio	6	17,6%
Bajo	9	26,5%
Sin riesgo	8	23,5%
Total	34	100,0%

El dominio *control sobre el trabajo* contiene dimensiones como son claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimiento, y control y autonomía sobre el trabajo. Como se observa en la tabla el 50% se encuentran con niveles de riesgo bajo y sin riesgo.

Tabla No 21
Frecuencia de nivel de riesgo por el dominio “demandas del trabajo”
forma B

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	4	11,8%
Alto	6	17,6%
Medio	8	23,5%
Bajo	12	35,3%
Sin riesgo	4	11,8%
Total	34	100,0%

El dominio *demandas del trabajo* contiene dimensiones como son las demandas ambientales, emocionales, cuantitativas, demandas de la jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y demandas de carga mental. En la tabla se observa que 29,4% se encuentran entre riesgo muy alto y alto.

Tabla No 22

Frecuencia de nivel de riesgo por el dominio "recompensas" forma B

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	3	8,8%
Alto	2	5,9%
Medio	8	23,5%
Bajo	11	32,4%
Sin riesgo	10	29,4%
Total	34	100,0%

El dominio *recompensas* contiene dimensiones como son las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y el reconocimiento y compensación. En la tabla se observa que el 61,8% corresponden a niveles de riesgo bajo y sin riesgo.

Tabla No 23

Frecuencia del total del nivel de riesgo cuestionario intralaboral forma B

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	4	11,8%
Alto	7	20,6%
Medio	6	17,6%
Bajo	8	23,5%
Muy bajo	9	26,5%
Total	34	100,0%

El nivel de riesgo del cuestionario intralaboral forma B en cargos auxiliares sin personal a su mando, presentan nivel de riesgo alto y muy alto conforme se puede observar en la tabla, responden a un 32,4%.

6.1.3.3 Cuestionario extra-laboral

Tabla No 24

Frecuencia de nivel de riesgo psicosocial por el dominio “tiempo fuera del trabajo”

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	16	28,6%
Alto	15	26,8%
Medio	5	8,9%
Bajo	16	28,6%
Sin riesgo	4	7,1%
Total	56	100,0%

El tiempo fuera del trabajo, se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con la familia y amigos, atender responsabilidades personales y a realizar actividades de recreación y de ocio. Se considera que existe riesgo cuando este tiempo es insuficiente y limitado. En la tabla se observa que el 55.4% se encuentra en niveles de riesgo bajo y sin riesgo.

Tabla No 25

Frecuencia de nivel de riesgo psicosocial por el dominio “relaciones familiares”

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Alto	2	3,6%
Medio	1	1,8%
Bajo	12	21,4%
Sin riesgo	41	73,2%
Total	56	100,0%

La dimensión de relaciones familiares se refieren a las interacciones del individuo con su núcleo familiar; y esta relación se convierte en riesgo cuando la relación con los familiares es conflictiva. En la tabla se observa que el 94,6% tienen niveles de riesgo bajo y sin riesgo.

Tabla No 26
Frecuencia de nivel de riesgo psicosocial por el dominio “comunicación y relaciones interpersonales”

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	6	10,7%
Alto	11	19,6%
Medio	14	25,0%
Bajo	8	14,3%
Sin riesgo	17	30,4%
Total	56	100,0%

La dimensión de comunicación y relaciones interpersonales se refiere a las cualidades que caracterizan la comunicación y las interacciones del individuo con sus allegados y amigos y esta condición se convierte en riesgo cuando esta comunicación es escasa, deficiente o conflictiva. En la tabla se observa que el 44,7% tiene niveles de riesgo bajo o sin riesgo.

Tabla No 27
Frecuencia de nivel de riesgo psicosocial por el dominio “situación económica del grupo familiar”

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	7	12,5%
Alto	9	16,1%
Medio	9	16,1%
Bajo	15	26,8%
Muy bajo	16	28,6%
Total	56	100,0%

La dimensión de situación económica del grupo familiar se refiere a las condiciones de disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atienden sus gastos básicos, se convierte en riesgo cuando los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. En la tabla se observa que el 28,6% tiene niveles de riesgo alto y muy alto.

Tabla No 28

Frecuencia de nivel de riesgo psicosocial por el dominio “características de la vivienda y de su entorno”

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	14	25,0%
Alto	16	28,6%
Medio	2	3,6%
Bajo	16	28,6%
Sin riesgo	8	14,3%
Total	56	100,0%

La dimensión de las características de la vivienda y su entorno se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y su grupo familiar, se convierte en riesgo cuando las condiciones del trabajador son precarias, y desfavorecen el descanso del individuo y del grupo familiar, también cuando la vivienda no tiene acceso a las vías transitables. En la tabla se observa que el 53,6% tiene niveles de riesgo alto y muy alto.

Tabla No 29

Frecuencia de nivel de riesgo psicosocial por el dominio “influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo”

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	12	21,4%
Alto	8	14,3%
Medio	20	35,7%
Sin riesgo	16	28,6%
Total	56	100,0%

La dimensión de la influencia del entorno extralaboral se refiere al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral, se convierte en riesgo cuando las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o relaciones con otros trabajadores. En la tabla se observa que el 35,7% tiene niveles de riesgo alto y muy alto.

Tabla No 30

Frecuencia de nivel de riesgo psicosocial por el dominio “desplazamiento vivienda –trabajo- vivienda”

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	35	62,5%
Alto	7	12,5%
Medio	8	14,3%
Bajo	4	7,1%
Sin riesgo	2	3,6%
Total	56	100,0%

La dimensión de desplazamiento de vivienda-trabajo-vivienda se refiere a las condiciones con que se realiza el traslado del trabajador desde su vivienda, al trabajo, y desde este a su vivienda, se convierte en riesgo cuando el transporte para acudir al trabajo es difícil o incomodo y/o prolongado. En la tabla se observa que el 75% tiene niveles de riesgo alto y muy alto.

Tabla No 31

Frecuencia de nivel de riesgo psicosocial total extralaboral

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	18	32,1%
Alto	16	28,6%
Medio	9	16,1%
Bajo	3	5,4%
Sin riesgo	10	17,9%
Total	56	100,0%

El nivel total de riesgo extralaboral de la empresa conforme se observa en el gráfico refiere niveles de riesgo alto y muy alto en un porcentaje del 60.7%

6.1.3.4 Cuestionario de factores de riesgo psicosocial (suma intra y extralaboral)

Tabla No 32

Frecuencia de nivel de riesgo psicosocial “suma intra y extralaboral”
forma A

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	3	13,6%
Alto	3	13,6%
Medio	1	4,5%
Bajo	5	22,7%
Sin riesgo	10	45,5%
Total	56	100,0%

El nivel total de riesgo resultante de la suma de los factores de riesgo intra y extralaboral conforme se observa en la tabla refiere niveles de riesgo bajo y sin riesgo es del 68.2% para el grupo que lleno la forma A que corresponde a los cargos de dirección, jefaturas y coordinación que tienen a su cargo personal. Los niveles de riesgo alto y muy alto se ubican en el 27,2%

Tabla No 33
Frecuencia de nivel de riesgo psicosocial “suma intra y extralaboral”
forma B

	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy Alto	5	14,7%
Alto	7	20,6%
Medio	8	23,5%
Bajo	6	17,6%
Sin riesgo	8	23,5%
Total	56	100,0%

El nivel total de riesgo resultante de la suma de los factores de riesgo intra y extralaboral de la empresa, conforme se observa en la tabla refiere niveles de riesgo alto y muy alto de 35,3% para el grupo que lleno la forma B que corresponde a los cargos de auxiliares que no tienen personal bajo su mando.

6.2 Análisis

6.2.1. Niveles de estrés

Tabla No 34
Relación de nivel de estrés con el puesto de trabajo

Puesto de Trabajo	Nivel de Estrés					Total
	muy alto	Alto	Medio	bajo	muy bajo	
Asistente C	2 12,50%	4 25,00%	2 12,50%	4 25,00%	4 25,00%	16 100,00%
Asistente B	0 0,00%	0 0,00%	2 66,70%	0 0,00%	1 33,30%	3 100,00%
Asistente A	2 50,00%	0 0,00%	1 25,00%	0 0,00%	1 25,00%	4 100,00%
Senior	4 30,80%	0 0,00%	6 46,20%	2 15,40%	1 7,70%	13 100,00%
Gerente de Contabilidad	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	2 100,00%
Gerente de Auditoria	0 0,00%	0 0,00%	2 100,00%	0 0,00%	0 0,00%	2 100,00%
Socio de Auditoria	1 33,30%	0 0,00%	2 66,70%	0 0,00%	0 0,00%	3 100,00%
Administrativo	4 40,00%	3 30,00%	2 20,00%	1 10,00%	0 0,00%	10 100,00%

Puesto de Trabajo	Nivel de Estrés					Total
	muy alto	Alto	medio	bajo	muy bajo	
Abogado	0	0	0	1	0	1
	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Sistemas	0	0	0	1	1	2
	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%
Total	13	8	17	10	8	56
	23,20%	14,30%	30,40%	17,90%	14,30%	100,00%

$\chi^2:41,479;gl:36;p:0,156$

En la tabla se observa que no existe una relación entre el nivel de estrés y el puesto de trabajo, sin embargo se puede ver que en los cargos administrativos un 70% (porcentaje en relación al número de personas del puesto de trabajo) poseen un nivel de estrés alto y muy alto, en los demás puesto de trabajo la relación es muy equitativa tomando en cuenta la relación existente entre los que presentan niveles altos y muy altos de estrés versus los que presentan niveles medios y bajos de estrés.

Al considerar las calificaciones asignadas por ítems en el cuestionario de evaluación para el estrés, de todo el personal y proceder a transformarlos con los baremos que le correspondan para obtener un promedio general del nivel de estrés prevalente en la empresa se obtuvo un puntaje de 17,6 y si se considera que más del 85% del personal es personal profesional técnico, el nivel de estrés que le corresponde es el *medio*.

Este nivel de estrés medio prevalente en la empresa implica la existencia de determinados síntomas epidemiológicos que se encuentran presentes en el personal de la compañía, en tal sentido se debe analizar los síntomas más frecuentes y críticos pues estos ameritan observación mediante el establecimiento de un plan de vigilancia de la salud, para evitar que esos síntomas sigan creciendo y causen efectos perjudiciales e irreparables en la salud de los trabajadores.

En el gráfico se muestran los niveles de estrés presentes en la empresa, conforme se enunció en páginas anteriores la prevalencia de estrés en la empresa sujeta a estudio representa el 37,5% de los trabajadores que

presentan niveles de riesgo alto y muy alto, debido a la frecuencia de síntomas que indican la presencia de un estrés severo que puede ser perjudicial para la salud.

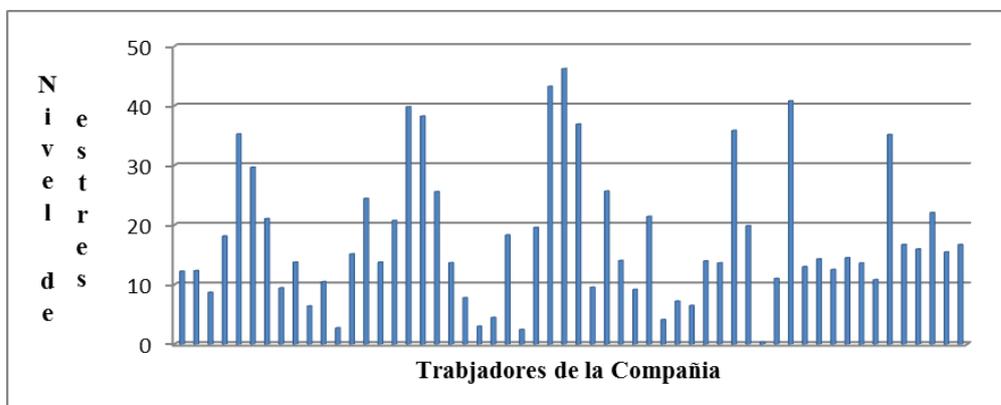


Gráfico No 1
Niveles de estrés por trabajador

En el gráfico se muestran los niveles de estrés por cada uno de los trabajadores. En puntajes iguales o superiores a 17,8 para el caso de profesionales con cargos de jefaturas, se considera un nivel alto de estrés; y el mismo tratamiento pero con un puntaje igual o superior a 17,1 para el caso de trabajadores que no tienen a cargo personal. Este nivel alto es un indicativo de que existe mayor frecuencia de sintomatología epidemiológica y en tal sentido se requiere de la implementación de un programa de vigilancia de la salud, con el objeto claro de controlar las afectaciones ya existentes en los trabajadores y prevenir mayores afectaciones que puedan tener efectos perjudiciales e irreversibles en la salud de los trabajadores.

En el estudio se pudo observar que los síntomas más frecuentes en el personal, resultado del estrés son: a) *casi siempre*: dolores de espalda (35,7%) y, b) *a veces*: dolores de espalda (50%), dolores de cabeza (57,1%), trastornos del sueño (46,4%), sentimiento de sobrecarga de trabajo (60,7%), cansancio, tedio o desgano (66,1%), disminución del rendimiento (44,6%), deseo de no asistir al trabajo (46,4%), dificultades para tomar decisiones (39,3%), deseo de no asistir al trabajo (46,4%), deseo de cambiar de empleo (35,7%), angustia preocupación y tristeza (55,4%).

Tabla No 35
Frecuencias de síntomas de estrés

	<i>Frecuencia</i>				<i>Total</i>
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	
problemas gástricos	2 3,60%	6 10,70%	22 39,30%	26 46,40%	56 100,00%
dolor de espalda	5 8,90%	20 35,70%	28 50,00%	3 5,40%	56 100,00%
problemas respiratorios	1 1,80%	0 1,80%	11 19,60%	44 78,60%	56 100,00%
dolor de cabeza	6 10,70%	9 16,10%	32 57,10%	9 16,10%	56 100,00%
trastorno del sueño	1 1,80%	6 10,70%	26 46,40%	23 41,10%	56 100,00%
problemas cardíacos	0 0,00%	1 1,80%	5 8,90%	50 89,30%	56 100,00%
cambios de apetito	2 3,60%	2 3,60%	22 39,30%	30 53,60%	56 100,00%
problemas cardíacos	0 0,00%	3 5,40%	2 3,60%	51 91,10%	56 100,00%
dificultad en las relaciones familiares	0 0,00%	2 3,60%	19 33,90%	35 62,50%	56 100,00%
dificultad para estar quieto	0 0,00%	2 4,00%	16 28,00%	38 68,00%	56 100,00%
dificultad de relacionarse con otras personas	0 0,00%	0 0,00%	17 30,40%	39 69,60%	56 100,00%
sensación de aislamiento	0 0%	0 0%	15 27%	41 73%	56 100%
sentimientos de sobrecarga de trabajo	2 3,60%	4 7,10%	34 60,70%	16 28,60%	56 100,00%
dificultad de concentrarse y presentación de olvidos	1 1,80%	1 1,80%	22 39,30%	32 57,10%	56 100,00%
aumento de accidentes de trabajo	0 0,00%	1 1,80%	3 5,40%	52 92,90%	56 100,00%
sentimiento de frustración	1 1,80%	3 5,40%	17 30,40%	35 62,50%	56 100,00%
cansancio, tedio o desgano	1 1,80%	1 1,80%	37 66,10%	17 30,40%	56 100,00%
disminución de rendimiento	0 0,00%	0 0,00%	25 44,60%	31 55,40%	56 100,00%
deseo de no asistir al trabajo	0 0,00%	0 0,00%	26 46,40%	30 53,60%	56 100,00%
bajo compromiso en lo que hace	0 0,00%	0 0,00%	7 12,50%	49 87,50%	56 100,00%

	<i>Frecuencia</i>				<i>Total</i>
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	
dificultades para tomar decisiones	0 0,00%	2 3,60%	22 39,30%	32 57,10%	56 100,00%
deseo de cambiar de empleo	1 1,80%	3 5,40%	20 35,70%	32 57,10%	56 100,00%
sentimientos de soledad y miedo	1 1,80%	0 0,00%	14 25,00%	41 73,20%	56 100,00%
irritabilidad y actitudes negativas	0 0,00%	4 7,10%	22 39,30%	30 53,60%	56 100,00%
angustia preocupación y tristeza	0 0,00%	2 3,60%	31 55,40%	23 41,10%	56 100,00%
consumo de drogas	0 0%	0 0%	0 0%	56 100%	56 100%
sentimiento de no valer nada	0 0,00%	1 1,80%	9 16,10%	46 82,10%	56 100,00%
Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo	0 0,00%	4 7,10%	12 21,40%	40 71,40%	56 100,00%
sentimientos de perder la razón	0 0,00%	1 1,80%	0 0,00%	55 98,20%	56 100,00%
obstinación o terquedad	0 0,00%	1 1,80%	15 26,80%	40 71,40%	56 100,00%
no poder manejar problemas de la vida	0 0,00%	0 0,00%	14 25,00%	42 75,00%	56 100,00%

Una vez considerados los síntomas de estrés más frecuentes que se presentan en los trabajadores de la empresa, es además importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados, con el objeto de poder tomar acciones y establecer programas que puedan contrarrestar los efectos dañinos que estos factores puedan ocasionar en la salud de los trabajadores de la empresa y consigo en la productividad y eficiencia de mismos.

Las condiciones intralaborales son aquellas características de la organización del trabajo que pueden afectar la salud y la integridad física y mental del trabajador; las condiciones extralabreales son aquellas que comprenden aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador que al igual que los intralaborales pueden causar efectos dañinos en la salud física y mental del trabajador.

De acuerdo al modelo dinámico de Villalobos (2005), para una identificación y valuación de los riesgos psicosociales existentes dentro de una organización, se clasifican cuatro dominios, que a su vez cada uno contienen una serie de dimensiones que explican las condiciones intralaborales, a través de una serie de ítems que de manera detallada permiten y facilitan la referida identificación, medición y valuación de cada uno de los riesgos y su origen.

En el desarrollo de la investigación y después de la aplicación, calificación y valuación de los cuestionarios para la identificación de los factores de riesgos psicosocial intra y extralabores, se ubicaron ítems que tienen una relación significativa con el estrés.

A continuación se exponen las relaciones de factores de riesgo psicosocial intralaboral de las formas A y B que tienen una mayor incidencia con el estrés laboral.

Tabla No 36

Relación entre “la cantidad de trabajo que obliga al trabajador a quedarse tiempo adicional” y el estrés laboral (forma A)

		Estrés					Total
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional.	Nunca	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	1 100,0%
	casi nunca	0 0,0%	1 50,0%	1 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
	algunas veces	1 11,1%	0 0,0%	5 55,6%	3 33,3%	0 0,0%	9 100,0%
	casi siempre	3 50,0%	1 16,7%	1 16,7%	1 16,7%	0 0,0%	6 100,0%
	siempre	2 50,0%	0 0,0%	1 25,0%	1 25,0%	0 0,0%	4 100,0%
	Total	6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$\chi^2: 33,300; gl:16; p 0,017$

Existe una relación sustancial entre la cantidad de trabajo que tiene el empleado, que se ve obligado a quedarse tiempo adicional y el estrés, esto se explica en cargos de jefatura (forma A), pues son responsables de su desempeño y los del grupo a su cargo; en la tabla se observa que 6 personas de las 22 que representan el 27% por la cantidad de trabajo, siempre y casi siempre se ven a obligados a quedarse tiempo extra, y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 37

Relación entre “la cantidad de trabajo que obliga al trabajador a laborar sin parar” y el estrés laboral (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar.	Nunca	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	1 100,0%
	casi nunca	0 0,0%	0 0,0%	1 50,0%	1 50,0%	0 0,0%	2 100,0%
	algunas veces	3 30%	2 20%	3 30%	2 20%	0 0%	10 100%
	casi siempre	3 33,3%	0 0,0%	4 44,4%	2 22,2%	0 0,0%	9 100,0%
	Total	6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$X^2: 26,021; gl:12; p 0,011$

Existe relación entre la cantidad de trabajo que tiene el empleado, que lo obliga a trabajar sin parar; en la tabla se observa que 3 personas de las 22 que representan el 13,6%, por la cantidad de trabajo, casi siempre no pueden tener pausas y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 38

Relación entre “mi jefe me da instrucciones claras” y el estrés laboral (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	medio	bajo	muy bajo	
Mi jefe me da instrucciones claras.	siempre	1 9,1%	1 9,1%	6 54,5%	2 18,2%	1 9,1%	11 100,0%
	casi siempre	0 0,0%	0 0,0%	1 25,0%	3 75,0%	0 0,0%	4 100,0%
	algunas veces	4 66,7%	1 16,7%	1 16,7%	0 0,0%	0 0,0%	6 100,0%
	nunca	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
	Total	6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$X^2: 34,021; gl:16; p 0,048$

Existe relación entre el estrés laboral y la falta de claridad en las instrucciones dadas por las jefaturas; en la tabla se observa que 6 personas de las 22 que representan el 27% algunas veces o nunca reciben con claridad las instrucciones de los trabajos a desarrollar y las funciones a realizar de sus jefes y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 39

Relación entre “cuando estoy en casa sigo pensando en trabajo” y el estrés laboral (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	bajo	muy bajo	
Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo.	Nunca	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	1 100,0%
	casi nunca	1 25,0%	0 0,0%	1 25,0%	2 50,0%	0 0,0%	4 100,0%
	algunas veces	1 12,5%	1 12,5%	3 37,5%	3 37,5%	0 0,0%	8 100,0%
	casi siempre	2 28,6%	1 14,3%	4 57,1%	0 0,0%	0 0,0%	7 100,0%
	Siempre	2 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
	Total	6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$X^2: 33,167; gl:16; p 0,007$

Existe relación entre el estrés laboral y la constante del trabajador de seguir pensando en casa en sus problemas laborales y su trabajo; en la tabla se observa que 5 personas de las 22 que representan el 22,7% casi siempre y siempre cuando llegan a su casa continúan pensando en los problemas derivados del trabajo y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 40
Relación entre cuando estoy en casa sigo pensando en trabajo y el estrés laboral (forma B)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo	Nunca	0 0,0%	1 50,0%	0 0,0%	1 50,0%	0 0,0%	2 100,0%
	casi nunca	0 0,0%	4 66,7%	1 16,7%	0 0,0%	1 16,7%	6 100,0%
	algunas veces	4 23,5%	0 0,0%	5 29,4%	2 11,8%	6 35,3%	17 100,0%
	casi siempre	3 37,5%	0 0,0%	3 37,5%	2 25,0%	0 0,0%	8 100,0%
	Siempre	0 0,0%	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
Total	7 20,6%	6 17,6%	9 26,5%	5 14,7%	7 20,6%	34 100,0%	

$X^2: 21,928; gl:12; p 0,008$

Existe relación entre el estrés laboral y la constante del trabajador de seguir pensando en casa en sus problemas laborales y su trabajo; en la tabla se observa que 4 personas de las 34 que representan el 11,7% que siempre o casi siempre cuando llegan a su casa continúan pensando en los problemas derivados del trabajo y esto les ocasiona estrés. Esta constante se da tanto en las jefaturas como en los trabajadores sin personal a su cargo.

Tabla No 41

Relación entre la claridad de funciones y el estrés laboral (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	bajo	muy bajo	
Me informan con claridad cuáles son mis funciones.	Siempre	1 6,7%	1 6,7%	8 53,3%	4 26,7%	1 6,7%	15 100,0%
	casi siempre	1 33,3%	1 33,3%	0 0,0%	1 33,3%	0 0,0%	3 100,0%
	algunas veces	4 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 100,0%
	Total	6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$X^2: 17,893; gl:8; p 0,004$

Existe relación entre el estrés laboral y la información de claridad de funciones; en la tabla se observa que 4 personas de las 22 que representan el 18%, manifiestan que algunas veces no se les ha informado con claridad cuáles son sus funciones y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 42

Relación entre “la claridad de funciones” y el estrés laboral
(Forma B)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Me informan con claridad cuáles son mis funciones	Siempre	0 0,0%	2 10,5%	7 36,8%	5 26,3%	5 26,3%	19 100,0%
	casi siempre	3 30,0%	4 40,0%	1 10,0%	0 0,0%	2 20,0%	10 100,0%
	algunas veces	3 75,0%	0 0,0%	1 25,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 100,0%
	casi nunca	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
	Total	7 20,6%	6 17,6%	9 26,5%	5 14,7%	7 20,6%	34 100,0%

$X^2: 24,763; gl:12; p 0,003$

Existe relación entre el estrés laboral y la información de claridad de funciones; en la tabla se observa que 5 personas de las 34 que representan el 14,8% manifiestan que algunas veces o casi nunca no se les ha informado con claridad cuáles son sus funciones y esto les ocasiona estrés. Esta constante se da tanto en las jefaturas como en los trabajadores sin personal a su cargo.

Tabla No 43

Relación entre “me informan claramente con quien puedo resolver los problemas” y el estrés laboral
(Forma B)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo	
Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo	Siempre	3 15,8%	0 0,0%	7 36,8%	5 26,3%	4 21,1%	19 100,0%
	casi siempre	2 20,0%	5 50,0%	1 10,0%	0 0,0%	2 20,0%	10 100,0%
	algunas veces	1 50,0%	0 0,0%	1 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
	casi nunca	0 0,0%	1 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 50,0%	2 100,0%
	nunca	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
	Total	7 20,6%	6 17,6%	9 26,5%	5 14,7%	7 20,6%	34 100,0%

$\chi^2: 23,948; gl: 16; p 0,011$

Existe relación entre el estrés laboral y la información de con quien se pueden resolver los problemas de trabajo; en la tabla se observa que 2 personas de las 34 que representan el 5,8% manifiestan que casi nunca o nunca, no se les ha informado con claridad a quien pueden acudir los problemas de trabajo y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 44

Relación entre “mi jefe me ayuda a organizar mejor el trabajo” y el estrés laboral (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	medio	Bajo	muy bajo	
Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo.	siempre	0 0,0%	1 11,1%	6 66,7%	1 11,1%	1 11,1%	9 100,0%
	casi siempre	0 0,0%	1 25,0%	0 0,0%	3 75,0%	0 0,0%	4 100,0%
	algunas veces	3 50,0%	0 0,0%	2 33,3%	1 16,7%	0 0,0%	6 100,0%
	casi nunca	2	0	0	0	0	2
	nunca	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	nunca	1	0	0	0	0	1
Total		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total		6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$\chi^2: 24,872; gl:16; p 0,009$

Existe relación entre el estrés laboral y la organización del trabajo con ayuda de las jefaturas; en la tabla se observa que 4 personas de las 22 que representan el 18% manifiestan que casi nunca o nunca su jefe le ayuda a organizar el trabajo y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 45
Relación entre “mi jefe me ayuda a organizar mejor el trabajo” y el estrés
laboral (forma B)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	bajo	muy bajo	
Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo	siempre	1 7,1%	0 0,0%	5 35,7%	5 35,7%	3 21,4%	14 100,0%
	casi siempre	3 27,3%	3 27,3%	1 9,1%	0 0,0%	4 36,4%	11 100,0%
	algunas veces	2 33,3%	1 16,7%	3 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	6 100,0%
	casi nunca	0 0,0%	2 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
	nunca	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
Total		7 20,6%	6 17,6%	9 26,5%	5 14,7%	7 20,6%	34 100,0%

$X^2: 30,417; gl:16; p 0,007$

Existe relación entre el estrés laboral y la organización de las tareas para mejorar el trabajo; en la tabla se observa que 3 personas de las 34 que representan el 8,8% manifiestan que casi nunca o nunca su jefe le ayuda con la organización de las para mejorar el trabajo y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 46
Relación entre “mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista” y el estrés laboral
(forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	alto	medio	Bajo	muy bajo	
Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones.	Siempre	0 0,0%	1 11,1%	5 55,6%	2 22,2%	1 11,1%	9 100,0%
	casi siempre	0 0,0%	0 0,0%	2 40,0%	3 60,0%	0 0,0%	5 100,0%
	algunas veces	6 75,0%	1 12,5%	1 12,5%	0 0,0%	0 0,0%	8 100,0%
Total		6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$X^2: 19,600; gl:8; p 0,003$

Existe relación entre el estrés laboral y la falta de interés de las jefaturas a los puntos de vistas de los trabajadores; en la tabla se observa que 7 personas de las 22 que representan el 32% manifiestan que algunas veces su jefe considera sus puntos de vista y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 47

Relación entre la distribución adecuada de las tareas para facilitar el trabajo y el estrés laboral (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	bajo	muy bajo	
Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo.	siempre	1 10,0%	1 10,0%	6 60,0%	1 10,0%	1 10,0%	10 100,0%
	casi siempre	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 100,0%	0 0,0%	3 100,0%
	algunas veces	4 66,7%	1 16,7%	0 0,0%	1 16,7%	0 0,0%	6 100,0%
	casi nunca	1 33,3%	0 0,0%	2 66,7%	0 0,0%	0 0,0%	3 100,0%
	Total	6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$\chi^2: 22,440; gl:12; p 0,012$

Existe relación entre el estrés laboral y la distribución adecuada de las tareas para facilitar el trabajo; en la tabla se observa que 6 personas de las 22 que representan el 27% manifiestan que algunas veces o casi nunca su jefe distribuye las tareas en forma que facilite el trabajo y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 48

Relación entre “mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo” y el estrés laboral (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	bajo	muy bajo	
Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo.	siempre	1 11,1%	0 0,0%	7 77,8%	0 0,0%	1 11,1%	9 100,0%
	casi siempre	0 0,0%	2 40,0%	0 0,0%	3 60,0%	0 0,0%	5 100,0%
	algunas veces	3 50,0%	0 0,0%	1 16,7%	2 33,3%	0 0,0%	6 100,0%
	casi nunca	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
	nunca	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
	Total	6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$\chi^2: 28,769; gl:16; p 0,001$

Existe relación entre el estrés laboral y la comunicación oportuna de la información relacionada con el trabajo; en la tabla se observa que 2 personas de las 22 que representan el 9% manifiestan que casi nunca o nunca su jefe le comunica de manera oportuna la información que se relaciona con el trabajo y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 49

Relación entre “mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo” y el estrés laboral (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	medio	Bajo	muy bajo	
Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo.	Siempre	1 8,3%	1 8,3%	7 58,3%	2 16,7%	1 8,3%	12 100,0%
	casi siempre	1 16,7%	1 16,7%	1 16,7%	3 50,0%	0 0,0%	6 100,0%
	algunas veces	4 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 100,0%
	Total	6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$\chi^2: 17,921; gl:8; p 0,015$

Existe relación entre el estrés laboral y la condición de que el trabajador sea ayudado por su jefe a progresar en el trabajo; en la tabla se observa que 4 personas de las 22 que representan el 18% manifiestan que algunas veces su jefe lo ayuda a progresar en el trabajo y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 50
Relación entre “mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades” y el estrés laboral (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	medio	bajo	muy bajo	
Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades.	siempre	0	0	6	1	1	8
		0,0%	0,0%	75,0%	12,5%	12,5%	100,0%
	casi siempre	3	2	2	4	0	11
		27,3%	18,2%	18,2%	36,4%	0,0%	100,0%
	algunas veces	2	0	0	0	0	2
	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
	casi nunca	1	0	0	0	0	1
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total		6	2	8	5	1	22
		27,3%	9,1%	36,4%	22,7%	4,5%	100,0%

$X^2: 19,075; gl:12; p 0,023$

Existe relación entre el estrés laboral y la condición de que el trabajador considera que sus compañeros de trabajo lo ayudan cuando tiene dificultades; en la tabla se observa que 3 personas de las 22 que representan el 14% manifiestan que algunas veces o casi nunca sus compañeros de trabajo lo ayuda cuando tiene dificultades y esto les ocasiona estrés

Tabla No 51

Relación entre “me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo” y el estrés laboral (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo.	siempre	0 0,0%	0 0,0%	5 71,4%	1 14,3%	1 14,3%	7 100,0%
	casi siempre	0 0,0%	1 20,0%	2 40,0%	2 40,0%	0 0,0%	5 100,0%
	algunas veces	6 60,0%	1 10,0%	1 10,0%	2 20,0%	0 0,0%	10 100,0%
Total		6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$X^2: 15,848; gl:8; p 0,014$

Existe relación entre el estrés laboral y la evaluación en el trabajo mediante la cual se informa al trabajador las áreas en que debe mejorar su trabajo como retroalimentación; en la tabla se observa que 7 personas de las 22 que representan el 32% manifiestan que algunas veces son informados sobre las áreas que deben mejorar en su trabajo.

Tabla No 52

Relación entre “la forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar mi trabajo” y el estrés laboral (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	alto	medio	Bajo	muy bajo	
La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar.	siempre	0 0,0%	1 10,0%	6 60,0%	2 20,0%	1 10,0%	10 100,0%
	casi siempre	0 0,0%	0 0,0%	2 50,0%	2 50,0%	0 0,0%	4 100,0%
	algunas veces	4 80,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 20,0%	0 0,0%	5 100,0%
	casi nunca	1 50,0%	1 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
	nunca	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
Total		6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$X^2: 23,723; gl:16; p 0,009$

Existe relación entre el estrés laboral y la forma de evaluar el trabajo; en la tabla se observa que 3 personas de las 22 que representan el 13,6% manifiestan que casi nunca o nunca las evaluaciones realizadas por la empresa de su trabajo les ayudan a mejorar su trabajo y esto les ocasiona estrés

Tabla No 53

Relación entre “el trabajo que hago me hace sentir bien” y el estrés laboral (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	alto	Medio	Bajo	muy bajo	
El trabajo que hago me hace sentir bien.	siempre	1 6,3%	2 12,5%	8 50,0%	4 25,0%	1 6,3%	16 100,0%
	casi siempre	2 66,7%	0 0,0%	0 0,0%	1 33,3%	0 0,0%	3 100,0%
	algunas veces	3 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 100,0%
Total		6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$X^2: 15,110; gl:8; p 0,017$

Existe relación entre el estrés laboral y el sentimiento de bienestar hacia el trabajo; en la tabla se observa que 3 personas de las 22 que representan el 14% manifiestan que algunas veces se sienten insatisfechos y no sienten bienestar con el trabajo que realizan y esto les ocasiona estrés

Tabla No 54

Relación entre “la ayuda de la jefatura para la organización del trabajo” y el estrés laboral (forma B)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo; forma B	siempre	1	0	5	5	3	14
		7,1%	0,0%	35,7%	35,7%	21,4%	100,0%
	casi siempre	3	3	1	0	4	11
		27,3%	27,3%	9,1%	0,0%	36,4%	100,0%
	algunas veces	2	1	3	0	0	6
	33,3%	16,7%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
	casi nunca	0	2	0	0	0	2
		0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	nunca	1	0	0	0	0	1
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total		7	6	9	5	7	34
		20,6%	17,6%	26,5%	14,7%	20,6%	100,0%

$X^2: 30,417; gl:16; p 0,016$

Existe relación entre el estrés laboral y la ayuda de la jefatura para la organización del trabajo; en la tabla se observa que 3 personas de las 34 que representan el 8,8% manifiestan que casi nunca o nunca su jefe le ayuda a organizar mejor el trabajo y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 55

Relación entre “mi jefe me ayuda a solucionar los problemas que se presentan el trabajo” y el estrés laboral (forma B)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo; forma B	siempre	3	1	5	5	3	17
		17,6%	5,9%	29,4%	29,4%	17,6%	100,0%
	casi siempre	3	1	3	0	3	10
		30,0%	10,0%	30,0%	0,0%	30,0%	100,0%
	algunas veces	0	4	1	0	1	6
	0,0%	66,7%	16,7%	0,0%	16,7%	100,0%	
	nunca	1	0	0	0	0	1
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total		7	6	9	5	7	34
		20,6%	17,6%	26,5%	14,7%	20,6%	100,0%

$X^2: 21,149; gl:12; p 0,048$

Existe relación entre el estrés laboral y la ayuda que la jefatura brinda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo; en la tabla se observa que 5 personas de las 34 que representan el 14,7% manifiestan que algunas veces o nunca su jefe le ayuda a organizar mejor el trabajo y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 56

Relación entre “mi grupo de trabajo es muy unido” y el estrés laboral (forma B)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Mi grupo de trabajo es muy unido; forma B	siempre	1 7,1%	2 14,3%	4 28,6%	4 28,6%	3 21,4%	14 100,0%
	casi siempre	4 44,4%	0 0,0%	0 0,0%	1 11,1%	4 44,4%	9 100,0%
	algunas veces	2 18,2%	4 36,4%	5 45,5%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%
Total	7 20,6%	6 17,6%	9 26,5%	5 14,7%	7 20,6%	34 100,0%	

$X^2: 19,797; gl:8; p 0,011$

Existe relación entre el estrés laboral y la sensación de unidad de grupo de trabajo; en la tabla se observa que 6 personas de las 34 que representan el 16% manifiestan que algunas veces su grupo es unido en el trabajo y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 57

Relación entre “me informan lo que debo mejorar en mi trabajo” y el estrés laboral (forma B)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo; forma B	siempre	1 7,7%	0 0,0%	4 30,8%	4 30,8%	4 30,8%	13 100,0%
	casi siempre	0 0,0%	1 16,7%	4 66,7%	0 0,0%	1 16,7%	6 100,0%
	algunas veces	3 37,5%	4 50,0%	1 12,5%	0 0,0%	0 0,0%	8 100,0%
	casi nunca	0 0,0%	1 25,0%	0 0,0%	1 25,0%	2 50,0%	4 100,0%
	Nunca	3 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 100,0%
Total	7 20,6%	6 17,6%	9 26,5%	5 14,7%	7 20,6%	34 100,0%	

$X^2: 37,014; gl:16; p 0,001$

Existe relación entre el estrés laboral y la sensación de unidad de grupo de trabajo; en la tabla se observa que 11 personas de las 34 que representan el 32% manifiestan que algunas veces, casi nunca o nunca son informados sobre lo que debo mejorar en el trabajo y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 58

Relación entre “la forma en que evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar” y el estrés laboral (forma B)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar; forma B	Siempre	2 13,3%	0 0,0%	6 40,0%	3 20,0%	4 26,7%	15 100,0%
	casi siempre	0 0,0%	2 22,2%	3 33,3%	2 22,2%	2 22,2%	9 100,0%
	algunas veces	3 50,0%	2 33,3%	0 0,0%	0 0,0%	1 16,7%	6 100,0%
	casi nunca	0 0,0%	2 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
	nunca	2 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
	Total	7 20,6%	6 17,6%	9 26,5%	5 14,7%	7 20,6%	34 100,0%

$X^2: 30,021; gl:16; p 0,017$

Existe relación entre el estrés laboral y la forma como evalúan el trabajo en la empresa; en la tabla se observa que 4 personas de las 34 que representan el 11,8% manifiestan que casi nunca o nunca son informados sobre lo que los empleados deben mejorar en el trabajo y esto les ocasiona estrés.

Tabla No 59

Relación entre “me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo”
y el estrés laboral (forma B)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo; forma B	Siempre	2 14,3%	0 0,0%	4 28,6%	5 35,7%	3 21,4%	14 100,0%
	casi siempre	0 0,0%	1 16,7%	3 50,0%	0 0,0%	2 33,3%	6 100,0%
	algunas veces	2 28,6%	2 28,6%	2 28,6%	0 0,0%	1 14,3%	7 100,0%
	casi nunca	1 20,0%	3 60,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 20,0%	5 100,0%
	Nunca	2 28,6%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
	Total	7 20,6%	6 17,6%	9 26,5%	5 14,7%	7 20,6%	34 100,0%

$\chi^2: 27,543; gl:16; p 0,047$

Existe relación entre el estrés laboral y si se informa a tiempo sobre lo que se debe mejorar en el trabajo; en la tabla se observa que 6 personas de las 34 que representan el 17,6% manifiestan que casi nunca o nunca son informados a tiempo sobre lo que deben mejorar en el trabajo y esto les ocasiona estrés.

6.2.2 Relación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales intralaborales por dominio.

Los riesgos psicosociales intralaborales, son aquellos que resultan de las condiciones del trabajo y de la organización del mismo que puedan afectar la salud y consigo el bienestar físico y mental del trabajador. (Arenas & Andrade, 2013)

El puntaje total obtenido en la evaluación de riesgos psicosociales intralaborales resultado de la investigación realizada en la empresa objeto de este estudio, se encuentra en:

a) Cargos de Jefatura y personal a su cargo .- riesgo *bajo* considerando el personal de la compañía con cargos de jefatura con personal a cargo para los cuales se utilizó la forma A; sin embargo es necesario considerar y tomar acciones sobre: uno) el dominio de demandas del trabajo obtuvieron un nivel de riesgo *alto*, en la mayoría de sus dimensiones como son *demandas de carga mental, demandas cuantitativas, demanda de la jornada de trabajo y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*; dos) el dominio de *control del trabajo* obtuvo un nivel medio, a excepción de la dimensión de *capacitación* que registro un nivel *alto*; tres) el dominio de recompensas obtuvo un nivel de riesgo *medio*; y, cuatro) el dominio de *liderazgo y relaciones sociales de trabajo* obtuvieron un nivel *bajo*.

b) Cargos auxiliares sin personal a su cargo.- riesgo *medio* considerando el personal de la compañía sin cargos de jefatura (personal sin personal a cargo), para los cuales se utilizó la forma B. sin embargo, al igual que los cargos de jefatura es necesario considerar y tomar acciones sobre: uno) el dominio de *liderazgo y relaciones sociales de trabajo* muestra un riesgo medio, a excepción de la dimensión *retroalimentación de desempeño*, que presenta un nivel de riesgo *alto*; dos) el dominio de *demandas del trabajo* obtuvieron un nivel de riesgo *alto*, en la mayoría de sus dimensiones como son *demandas de carga mental, demandas cuantitativas y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*; tres) el dominio de *control del trabajo* obtuvo un nivel medio, a excepción de las dimensiones de *claridad de rol y capacitación* que registro un nivel *alto*; y, cuatro) el dominio de recompensas obtuvo un nivel *medio*.

Los dominios que se expresan a continuación de conformidad al modelo dinámico de Villalobos (2005) se identifican cuatro dominios que contienen una serie de dimensiones que explican las condiciones intralaborales, y es a través de estas dimensiones que se realiza la identificación y valuación de los riesgos psicosociales.

Estas condiciones laborales internas de la organización son las condiciones y organización del trabajo

A continuación se muestra las tablas de resultados generales de la empresa tanto para jefes, coordinadores y directores (forma A) como los resultados generales de la empresa para los cargos auxiliares y profesionales sin trabajadores a cargo (forma B)

Tabla No 60
Resultados generales de la empresa para los cargos de jefatura (forma A)

DOMINIO	DIMENSIONES	PUNTAJE TRANSFORMADO	NIVEL DE RIESGO
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	19,8	Riesgo Medio
	Relaciones sociales en el trabajo	16,5	Riesgo Medio
	Retroalimentación del desempeño	30,0	Riesgo Medio
	Relaciones con los colaboradores	11,9	Sin riesgo
	Puntaje Total Dominio	18,2	Riesgo Medio
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	18,8	Riesgo Medio
	Capacitación	43,2	Riesgo Alto
	Participación y manejo del cambio	26,4	Riesgo Medio
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	8,2	Riesgo Medio
	Control y autonomía sobre el trabajo	28,8	Riesgo Medio
	Puntaje Total Dominio	23,2	Riesgo Medio
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y esfuerzo físico	18,3	Riesgo Bajo
	Demandas emocionales	18,8	Riesgo bajo
	Demandas cuantitativas	46,0	Riesgo Alto
	Influencia del trabajo Sobre el entorno extra laboral	46,3	Riesgo Alto
	Exigencias de responsabilidad del cargo	48,5	Riesgo Bajo
	Demandas de carga mental	70,0	Riesgo Alto
	Consistencia del rol	13,0	Sin riesgo
	Demandas de la jornada de trabajo	43,9	Riesgo Alto
	Puntaje Total Dominio	33,8	Riesgo Bajo
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	13,8	Riesgo Bajo
	Reconocimiento y compensaciones	9,1	Riesgo Medio
	Puntaje Total Dominio	11,7	Riesgo Medio
Total General de Factores Riesgo Psicosocial Forma A		24,8	Riesgo Medio

Tabla No 61

Resultados generales de la empresa para los auxiliares y profesionales sin personal a su cargo (forma B)

DOMINIO	DIMENSIONES	PUNTAJE TRANSFORMADO	NIVEL DE RIESGO
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	23	Riesgo Medio
	Relaciones sociales en el trabajo	17,5	Riesgo Medio
	Retroalimentación del desempeño	30,4	Riesgo Alto
	Puntaje Total Dominio	22	Riesgo Medio
	Capacitación	43,9	Riesgo Alto
	Claridad del rol	15,6	Riesgo Alto
Control sobre el trabajo	Participación y manejo del cambio	39	Riesgo Alto
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	21,5	Riesgo Bajo
	Control y autonomía sobre el trabajo	44,9	Riesgo Bajo
	Puntaje Total Dominio	21,9	Riesgo Medio
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y esfuerzo físico	19,4	Sin Riesgo
	Demandas emocionales	24	Riesgo Bajo
	Demandas cuantitativas	43,9	Riesgo Alto
	Influencia del trabajo Sobre el entorno extra laboral	75,9	Riesgo Alto
	Demandas de carga mental	33,6	Riesgo Alto
	Demandas de la jornada de trabajo	42	Riesgo Medio
	Puntaje Total Dominio	34,5	Riesgo Medio
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	12,5	Riesgo Alto
	Reconocimiento y compensaciones	7,4	Riesgo Medio
	Puntaje Total Dominio	10,4	Riesgo Medio
Total General de Factores Riesgo Psicosocial Forma B		26,8	Riesgo medio

Tabla No 62

Relación entre el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y el estrés en cargos de jefatura (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	medio	bajo	muy bajo	
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Sin riesgo	0	1	5	1	1	8
		0,0%	12,5%	62,5%	12,5%	12,5%	100,0%
	Riesgo bajo	0	0	2	3	0	5
		0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
	Riesgo medio	2	1	1	1	0	5
		40,0%	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	Riesgo alto	1	0	0	0	0	1
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Riesgo muy alto	3	0	0	0	0	3
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total		6	2	8	5	1	22
		27,3%	9,1%	36,4%	22,7%	4,5%	100,0%

$X^2: 22,169; gl:16; p 0,036$

Tabla No 63

Relación entre el dominio demandas de trabajo y el estrés en cargos de jefatura (forma A)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Demandas del trabajo forma A	Sin riesgo	0	0	0	1	0	1
		0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Riesgo bajo	0	0	0	0	1	1
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Riesgo medio	0	0	1	0	0	1
		0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Riesgo alto	2	1	2	0	0	5
		40,0%	20,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Riesgo muy alto	4	1	5	4	0	14
		28,6%	7,1%	35,7%	28,6%	0,0%	100,0%
Total		6	2	8	5	1	22
		27,3%	9,1%	36,4%	22,7%	4,5%	100,0%

$X^2: 29,399; gl:16; p 0,021$

Existe relación entre el dominio demanda de trabajo y el estrés laboral en el grupo de trabajadores que utilizó la forma A del cuestionario intralaboral para evaluar los riesgos psicosociales, que corresponde al grupo (22 personas) que tiene a su cargo personal (cargos de jefatura), el 36,3% tiene riesgos altos y muy altos de estrés a mayor demanda de trabajo; y el 31,8% tiene un riesgo medio de estrés aun cuando la demanda de trabajo son altas, lo cual implica y amerita una observación y acciones en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica, adicional a las acciones para prevenir efectos que podrían perjudicar la salud de los trabajadores.

En la investigación se observó cuando se relacionaron los dominios de la forma A, que todos los puestos de trabajo puesto de trabajo tienen un *riesgo alto y muy alto* en los dominios *demanda de trabajo*; en cuanto al dominio control sobre el trabajo, el puesto de trabajo de senior tiene un *riesgo alto*

Tabla No 64

Relación entre el dominio demandas de trabajo y el estrés en cargos auxiliares (forma B)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Demandas del trabajo; forma B	Sin riesgo	0 0,0%	0 0,0%	1 25,0%	2 50,0%	1 25,0%	4 100,0%
	Riesgo bajo	2 16,7%	3 25,0%	4 33,3%	1 8,3%	2 16,7%	12 100,0%
	Riesgo medio	3 37,5%	0 0,0%	1 12,5%	0 0,0%	4 50,0%	8 100,0%
	Riesgo alto	2 33,3%	3 50,0%	0 0,0%	1 16,7%	0 0,0%	6 100,0%
	Riesgo muy alto	0 0,0%	0 0,0%	3 75,0%	1 25,0%	0 0,0%	4 100,0%
	Total	7 20,6%	6 17,6%	9 26,5%	5 14,7%	7 20,6%	34 100,0%

$\chi^2: 26,773; gl:16; p 0,042$

Existe relación entre el dominio demanda de trabajo y el estrés laboral en el grupo de trabajadores que utilizó la forma B del cuestionario intralaboral para evaluar los riesgos psicosociales, que corresponde al grupo (34 personas) que no tiene a su cargo personal (cargos de auxiliares, secretarías, entre otros), el 14,70% tiene riesgos altos y muy altos de estrés, derivados de riesgos altos en dimensiones como demandas cuantitativas, carga mental y consistencia de rol; y el 11,7% tiene un riesgo medio, lo cual implica y amerita una observación y acciones en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica, adicional a las acciones para prevenir efectos que podrían perjudicar la salud de los trabajadores.

En la investigación se observó cuando se relacionaron los dominios de la forma A, que todos los puestos de trabajo puesto tienen un *riesgo alto y muy alto* en el dominio *demanda de trabajo*; en cuanto al dominio control sobre el trabajo, el puesto de trabajo de senior tiene un *riesgo alto*

Tabla No 65

Relación entre el dominio control de trabajo y el estrés en cargos auxiliares (forma A)

		Estrés					Total
		muy alto	Alto	medio	bajo	muy bajo	
Control sobre el trabajo	Sin riesgo	0	1	3	3	1	8
		0,0%	12,5%	37,5%	37,5%	12,5%	100,0%
	Riesgo medio	0	1	4	1	0	6
		0,0%	16,7%	66,7%	16,7%	0,0%	100,0%
	Riesgo alto	2	0	1	1	0	4
	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	100,0%	
	Riesgo muy alto	4	0	0	0	0	4
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total		6	2	8	5	1	22
		27,3%	9,1%	36,4%	22,7%	4,5%	100,0%

$\chi^2: 20,190; gl:12; p 0,025$

Tabla No 66

Relación entre el dominio control de trabajo y el estrés en cargos auxiliares
(forma B)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Control sobre el trabajo; forma B	Sin riesgo	0 0,0%	0 0,0%	2 25,0%	4 50,0%	2 25,0%	8 100,0%
	Riesgo bajo	1 11,1%	2 22,2%	3 33,3%	0 0,0%	3 33,3%	9 100,0%
	Riesgo medio	0 0,0%	0 0,0%	3 50,0%	1 16,7%	2 33,3%	6 100,0%
	Riesgo alto	2 40,0%	3 60,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	5 100,0%
	Riesgo muy alto	4 66,7%	1 16,7%	1 16,7%	0 0,0%	0 0,0%	6 100,0%
	Total	7 20,6%	6 17,6%	9 26,5%	5 14,7%	7 20,6%	34 100,0%

$X^2: 34,261; gl:16; p 0,005$

Existe relación entre el dominio control sobre el trabajo y el estrés laboral en el grupo de trabajadores que utilizó la forma B del cuestionario intralaboral para evaluar los riesgos psicosociales, que corresponde al grupo (34 personas) que no tiene a su cargo personal (cargos de auxiliares, secretarias, entre otros), el 29,4% tiene riesgos altos y muy altos de estrés derivados de riesgos altos en dimensiones como claridad de rol y capacitación; y el 11,7% tiene un riesgo medio, lo cual implica y amerita una observación y acciones en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica, adicional a las acciones para prevenir efectos que podrían perjudicar la salud de los trabajadores.

Tabla No 67

Relación entre el dominio recompensas y el estrés en cargos auxiliares
(forma B)

		<i>Estrés</i>					<i>Total</i>
		muy alto	Alto	Medio	Bajo	muy bajo	
Recompensas; forma B	Sin riesgo	0 0,0%	0 0,0%	2 20,0%	4 40,0%	4 40,0%	10 100,0%
	Riesgo bajo	2 18,2%	3 27,3%	6 54,5%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%
	Riesgo medio	2 25,0%	3 37,5%	0 0,0%	1 12,5%	2 25,0%	8 100,0%
	Riesgo alto	2 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
	Riesgo muy alto	1 33,3%	0 0,0%	1 33,3%	0 0,0%	1 33,3%	3 100,0%
	Total	7 20,6%	6 17,6%	9 26,5%	5 14,7%	7 20,6%	34 100,0%

$\chi^2: 31,223; gl:16; p 0,002$

Existe relación entre el dominio control sobre el trabajo y el estrés laboral en el grupo de trabajadores que utilizó la forma B del cuestionario intralaboral para evaluar los riesgos psicosociales, que corresponde al grupo (34 personas) que no tiene a su cargo personal (cargos de auxiliares, secretarías, entre otros), el 17,6% tiene riesgos altos y muy altos de estrés derivados de riesgos altos en dimensiones como recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y consigo la compensación; el resto del personal evaluado tiene un riesgo bajo.

6.2.3 Relación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales suma intra y extra laboral

Tabla No 68

Relación entre la suma de los factores psicosociales intra y extra laborales y el
estrés en cargos de jefatura (forma A)

		Estrés					Total
		muy alto	Alto	medio	bajo	muy bajo	
Suma intra y extra laboral forma A	Sin riesgo	0 0,0%	2 20,0%	5 50,0%	2 20,0%	1 10,0%	10 100,0%
	Riesgo bajo	1 20,0%	0 0,0%	2 40,0%	2 40,0%	0 0,0%	5 100,0%
	Riesgo medio	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
	Riesgo alto	1 33,3%	0 0,0%	1 33,3%	1 33,3%	0 0,0%	3 100,0%
	Riesgo muy alto	3 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 100,0%
	Total	6 27,3%	2 9,1%	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	22 100,0%

$X^2: 17,961; gl:16; p 0,181$

Tabla No 69

Relación entre la suma de los factores psicosociales intra y extra laborales y el
estrés en cargos de auxiliares (forma B)

		Estrés					Total
		muy alto	Alto	medio	bajo	muy bajo	
Suma Intra y Extra Laboral forma B	Sin riesgo	0 0,0%	0 0,0%	1 12,5%	4 50,0%	3 37,5%	8 100,0%
	Riesgo bajo	1 ,2	0 ,0	3 ,5	0 ,0	2 ,3	6 1,0
	Riesgo medio	1 12,5%	2 25,0%	3 37,5%	0 0,0%	2 25,0%	8 100,0%
	Riesgo alto	2 28,6%	3 42,9%	1 14,3%	1 14,3%	0 0,0%	7 100,0%
	Riesgo muy alto	3 60,0%	1 20,0%	1 20,0%	0 0,0%	0 0,0%	5 100,0%
	Total	7 20,6%	6 17,6%	9 26,5%	5 14,7%	7 20,6%	34 100,0%

$X^2: 27,574; gl:16; p 0,041$

Los factores de riesgos extralaborales en suma con los factores intralaborales, tienen relación en el personal auxiliar sin cargos de dirección, jefatura o coordinación, lo que no se comprueba en los cargos de dirección en la aplicación de la correlación de pearson , conforme se puede ver en las tablas se muestra que el personal auxiliar (riesgos alto y muy alto vs estrés alto y muy alto 26,5%); en el personal con cargos de jefatura, (riesgos alto y muy alto vs estrés alto y muy alto en un 18%) cuando los factores de riesgo psicosociales intra y extra laborales son considerados en su conjunto. Esto tiene concordancia con la incidencia que tienen los factores psicosociales extralaborales en los referidos cargos como son las dimensiones desplazamiento *vivienda-trabajo-vivienda* y el *tiempo fuera del trabajo*.

6.3 Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo principal evaluar e identificar la relación existente entre los factores psicosociales intralaborales y extralaborales con el estrés laboral, en una empresa de auditoría externa de la ciudad de Quito.

Para este fin se consideró la utilización de los cuestionarios intralaboral (forma A y B) el cuestionario extralaboral y el cuestionario de estrés laboral. Así mismo se utilizó la versión spss pasw statistics, para identificar la correlación existente entre los dominios, dimensiones y cada uno de los *ítems* de los riesgos psicosociales y el estrés laboral.

Para la aplicación de los cuestionarios de factores de riesgo psicosociales se realizó una distinción entre los trabajadores con cargos de dirección, jefatura o coordinación y aquellos que no tienen personal a cargo (asistentes, auxiliares, secretarías, entre otros). Para el grupo con cargos de jefatura se encontró que existe *riesgo bajo en factores psicosociales intralaborales*, que responde a un porcentaje transformado de 24,8; mientras que para el grupo que no tiene

personal a su cargo se encontró un *riesgo medio*, que responde a un porcentaje transformado de 26,8; en el mismo tipo de factores.

En la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosociales extralaboral se obtuvo un *riesgo alto* para los cargos de auxiliares sin personal a cargo, que responde a un porcentaje transformado de 30,8.

Para el caso de los cargos de jefatura, dirección o coordinación que tienen a su cargo personal, en la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosociales extralaboral se obtuvo un *riesgo alto*, que responde a un porcentaje transformado de 26,2.

En consecuencia es conveniente que la empresa realice actividades puntuales de promoción de la salud, prevención de las enfermedades e intervención en el marco de un programa de vigilancia de la salud epidemiológico, con priorización en las dimensiones que indican un mayor riesgo.

Estudios realizados en Colombia (Arredondo & Villavicencio, 2007) en un grupo de 51 contadores públicos encaminados a determinar situaciones de estrés laborales relacionados por factores de riesgos derivados de la ejecución de su trabajo, mostraron que el 71% de los sujetos encuestados presentan riesgo de enfermedad por estrés; así también los resultados mostraron que como producto del grado de responsabilidad dentro de la organización el 93% de los profesionales percibe niveles de estrés en los momentos de preparar y presentar informes a las autoridades tributarias y de control y este estrés de manifiesta con sintomatología como insomnio, pesadillas, angustia, ansiedad, fatiga, tensión, dolores de cabeza, problemas estomacales que derivan después en irritabilidad; en este mismo estudio se determinó que el 66% no avanza con a realizar sus tareas en la jornada normal de trabajo y que a menudo necesita trabajar los domingos y días festivos, sumando un promedio de 67,4 horas semanales; aunado al sentimiento de insatisfacción de la remuneración, que no compensa el trabajo realizado.

Asimismo, continuando con estudios realizados en Colombia (Loiza B & Peña, 2013) con una muestra de 872 contadores públicos utilizando el “Maslach Burnout Inventory” y el cuestionario para la evaluación del estrés de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá se halló que el 59,4% tiene nivel alto de burnout y 40,3% nivel medio, el 61,8% tiene un nivel de estrés muy alto, y el 17,1% tiene un nivel alto, evidenciándose tendencias workaholicas y la presencia de riesgos psicosociales.

El riesgo se define como la probabilidad de presentar una enfermedad, lesión o daño, mientras que el factor de riesgo psicosocial se define como todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que en una relación dinámica entre percepciones y experiencias influyen en la salud y desempeño de los trabajadores; esto concuerda con el pensamiento de varios autores quienes convergen en el criterio de que los riesgos son un conjunto de elementos (ser humano, medio ambiente y la organización) que interactúan entre sí y que si no lo hacen de una manera equilibrada y proporcionada pueden desembocar en cargas mentales excesivas que superan las capacidades y habilidades de los trabajadores y derivan en estrés laboral. (Castellanos, 2011)

Profundizando en los resultados de la compañía sujeta a estudio e indagando en las situaciones que prioritariamente requieren ser atendidas se observó que guardan mucha similitud con los resultados de los estudios realizados en Colombia, es así, que para todo el personal con cargos de jefatura (forma A) se muestra un riesgo *bajo* en factores psicosociales intralaborales; sin embargo, al igual que los resultados de los estudios realizados en Colombia, los dominios de demanda de trabajo que se enuncian más adelante presentaron riesgos altos, por lo cual es necesario considerar y tomar acciones sobre: uno) el dominio de demandas del trabajo obtuvieron un nivel de riesgo *alto*, en la mayoría de sus dimensiones como son *demandas de carga mental, demandas cuantitativas, demanda de la jornada de trabajo y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*; dos) el dominio de *control del trabajo* obtuvo un nivel medio, a excepción de la dimensión de *capacitación* que registro un nivel *alto*; tres) el dominio de recompensas obtuvo un nivel de

riesgo *medio*; y, cuatro) el dominio de *liderazgo y relaciones sociales de trabajo* obtuvieron un nivel de riesgo *medio* .

Desde los años setenta, los modelos formulados para la investigación del estrés se han centrado en el análisis *del desajuste entre la persona y el trabajo* (Cristobal Molina Navarrete, 2010), de conformidad al autor este desajuste tiene cabida cuando las demandas del trabajo son amenazantes y la persona no cuenta o con la capacidad o con los recursos para afrontarla, pero para poder establecer una correlación de lo enunciado con el estudio realizado y que es objeto de este análisis, será necesario profundizar sobre factores encaminados a las competencias de los trabajadores, e incluso al tipo de personalidad que influirá en la capacidad para afrontar los nuevos retos que le impone la organización en la realización de su trabajo. (Atalaya, 2001)

Para los cargos auxiliares y profesionales sin personal a su cargo para los cuales se utilizó la forma B se obtuvo riesgo *medio* en factores psicosociales intralaborales, al igual que los cargos de jefatura se hace necesario considerar y tomar acciones sobre: uno) el dominio de *liderazgo y relaciones sociales de trabajo* muestra un riesgo medio, a excepción de la dimensión *retroalimentación de desempeño*, que presenta un nivel de riesgo *alto*; dos) el dominio de *demandas del trabajo* obtuvieron un nivel de riesgo *alto*, en la mayoría de sus dimensiones como son *demandas de carga mental, demandas cuantitativas y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*; tres) el dominio de *control del trabajo* obtuvo un nivel medio, a excepción de las dimensiones de *claridad de rol y capacitación* que registro un nivel *alto*; y, cuatro) el dominio de recompensas obtuvo un nivel *medio*.

El resultado expuesto no hace sentido, si se considera que las demandas y las exigencias y responsabilidades en un rol de coordinación y jefatura difieren de las que no tienen trabajadores a su cargo cuyas funciones difieren de quienes no tienen trabajadores a su cargo y cuyas funciones no se relacionan con la responsabilidad de ejercer un liderazgo formal sobre los otros trabajadores; mientras que los que no tienen cargos de jefatura realizan funciones que se circunscriben en la aplicación técnica de conocimientos y el

seguimiento de directrices de un coordinador, en definitiva una jefatura responde por el desempeño del grupo además de su desempeño individual; sin embargo en los resultados obtenidos en la empresa sujeta a estudio se observa que un común denominador, es el riesgo psicosocial alto en las dimensiones de demandas de carga mental, las demandas cuantitativas y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral; esto es coincidente con las características propias de la profesión de contador, auditor o consultor, pues son profesionales expuestos a una presión psicológica superior dada la responsabilidad que implica ante el cliente, y ante las autoridades de control al cual se encuentran sometidos sus dictámenes y apreciaciones. (Coduti, Gattás, Silvana, & Romina, 2013).

Asimismo, al continuar con la revisión del dominio de *control de trabajo*, se observa que la dimensión de *capacitación* que en ambos grupos fue calificada con un *riesgo alto* expresando en este sentido que la empresa no le proporciona capacitación para el desarrollo de sus trabajos o el desempeño de sus funciones. La capacitación es necesaria y fundamental en una organización y ésta debe dedicar todos sus esfuerzos a proporcionarla, pues permite el desarrollo de las competencias y conocimientos para el desempeño con mayor eficiencia de las labores del personal.

Por otro lado, la dimensión de *retroalimentación del desempeño* en el personal sin cargos de jefatura o coordinación, establece la existencia de una cultura organizacional de escaso reconocimiento hacia el buen desempeño; la empresa no se ha dado el tiempo ni el espacio para informar o reconocer públicamente el mejor desempeño, debe establecer el método y mecanismo para favorecer este reconocimiento en miras de favorecer el desarrollo personal y profesional de los trabajadores de la empresa. (Gomez, 2011)

La presencia de niveles altos de riesgos psicosociales enunciados, están relacionadas con las respuestas de estrés presentes en la compañía que muestra una prevalencia del 37,5% de estrés laboral considerando los niveles de estrés alto y muy alto, que han derivado en sintomatología física más frecuente, como son los dolores de espalda, dolores de cabeza, trastornos de

sueño, sentimiento de sobrecarga de trabajo, disminución de rendimiento, deseo de no asistir al trabajo e incluso el deseo de cambiar de empleo, sin llegar a efectos más profundos e irreversibles como son el síndrome de quemarse por el trabajo; los niveles de estrés presentes, son todavía controlables con la implementación de un plan de vigilancia médica epidemiológica y el diseño, implementación y puesta en marcha de un plan de cambios en la organización del trabajo en los ítems de las dimensiones que se han identificado en este estudio.

6.4 Conclusiones

La presente investigación fue realizada en el cien por ciento del personal de una empresa de auditoría externa y consultoría financiera y contable que se encuentra en la ciudad de Quito; la edad de las personas sujetas a la investigación en un 70% fluctúa entre los 20 y 30 años de edad, el porcentaje de mujeres es superior en 22% que el de hombres; el 82% posee estudios técnicos o universitarios; el personal en un 90% cumple horario de ocho horas, sin embargo existen días en que su jornada se ve extendida por la urgencia de entrega de trabajos demandados por los clientes externos e internos de la empresa.

La investigación tuvo como objetivo determinar si hay prevalencia de estrés laboral y evaluar e identificar la relación existente entre los factores psicosociales intralaborales y extralaborales con este estrés, de lo cual se puede concluir:

1.- No existe relación entre el puesto de trabajo y el estrés laboral; al analizar los resultados existen profesionales en el mismo puesto de trabajo, con la misma demanda de trabajo y la misma carga laboral, de los cuales algunos se encuentran con un nivel de estrés *muy alto*, y otros con estrés *medio* e incluso *bajo*, sin embargo los puesto de trabajo con mayor nivel de estrés son el de *senior* y el puesto de trabajo *administrativo*. La prevalencia de estrés en la empresa es del 37.5% con un intervalo de confianza del 26,1 al 50,6%; el nivel

de riesgo de estrés como resultado de la aplicación del cuestionario es *medio*, sin embargo, se han presentado síntomas de estrés que están perjudicando a los trabajadores.

2.- En la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosociales extralaboral se obtuvo un *riesgo alto* para los cargos de auxiliares sin personal a cargo, que responde a un porcentaje transformado de 30,8; para el caso de los cargos de jefatura, dirección o coordinación que tienen a su cargo personal, en la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosociales extralaboral se obtuvo un *riesgo alto*, que responde a un porcentaje transformado de 26,2.

3.- Los cargos de jefatura (forma A) en factores psicosociales intralaborales mostraron un nivel de riesgo *bajo*; sin embargo es necesario considerar y tomar acciones sobre: uno) el dominio de demandas del trabajo mostró un nivel de riesgo *alto*, en la mayoría de sus dimensiones como son *demandas de carga mental, demandas cuantitativas, demanda de la jornada de trabajo y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*; dos) el dominio de *control del trabajo* obtuvo un nivel medio, a excepción de la dimensión de *capacitación* que registro un nivel *alto*; tres) el dominio de recompensas obtuvo un nivel de riesgo *medio*; y, cuatro) el dominio de *liderazgo y relaciones sociales de trabajo* obtuvieron un nivel *bajo*.

4.- Los cargos auxiliares y profesionales sin personal a su cargo para los cuales se utilizó la forma B se obtuvo un riesgo *medio* en factores psicosociales intralaborales, al igual que los cargos de jefatura es necesario considerar y tomar acciones sobre: uno) el dominio de *liderazgo y relaciones sociales de trabajo* muestra un riesgo medio, a excepción de la dimensión *retroalimentación de desempeño*, que presenta un nivel de riesgo *alto*; dos) el dominio de *demandas del trabajo* obtuvieron un nivel de riesgo *alto*, en la mayoría de sus dimensiones como son *demandas de carga mental, demandas cuantitativas y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*; tres) el dominio de *control del trabajo* obtuvo un nivel medio, a excepción de las dimensiones de *claridad de rol, capacitación y participación y manejo del*

cambio que registro un nivel *alto*; y, cuatro) el dominio de recompensas obtuvo un nivel *medio*.

5.- El dominio de *control de trabajo*, mostró que la dimensión de *capacitación* en ambos grupos fue calificada con un *riesgo alto* expresando en este sentido que la empresa no le proporciona capacitación para el desarrollo de sus trabajos o el desempeño de sus funciones.

6.- la dimensión de *retroalimentación del desempeño* en el personal sin cargos de jefatura o coordinación, establece la existencia de una cultura organizacional de escaso reconocimiento hacia el buen desempeño; la empresa no se ha dado el tiempo ni el espacio para informar o reconocer públicamente el mejor desempeño.

6.5 Sugerencias

Como resultado de la investigación se plantean las siguientes sugerencias:

1.- Los trabajadores de la empresa presentan síntomas de estrés que están perjudicando su salud, por lo cual se recomienda a la compañía realice actividades puntuales de promoción de la salud, prevención de las enfermedades e intervención en el marco de un programa de vigilancia de la salud epidemiológico, con priorización en las dimensiones que indican un mayor riesgo.

2.- La implementación de un programa constante de capacitación para el personal profesional y administrativo de la compañía, las normativas, y formas de interactuar en este mundo globalizado demanda personal constantemente al día en conocimientos. La capacitación es necesaria y fundamental en una organización y ésta debe dedicar todos sus esfuerzos a proporcionarla, pues permite el desarrollo de las competencias y conocimientos para el desempeño con mayor eficiencia de las labores del personal.

3.- La compañía debe establecer el método y mecanismo para favorecer el reconocimiento al buen desempeño de los trabajadores, en miras de favorecer el desarrollo personal y profesional de los empleados de la empresa.

4.- Se recomienda la implementación de planes de evaluación, acción y monitoreo, encaminados a la promoción de la salud y prevención de enfermedades derivadas del estrés, tomando en cuenta la gestión organizacional, las características de la organización del trabajo, condiciones de la tarea, la asignación de la misma para evitar o minimizar la sobrecarga del trabajo.

9.- La compañía debe implementar un sistema de gestión de prevención de riesgos que para el caso específico de la empresa son psicosociales, debe monitorearlos con el objeto del establecimiento de estrategias en la prevención de enfermedades considerando dentro de sus bases que en una empresa de servicios, el recurso humano es su mayor riqueza en tal sentido debe ser reconocido y valorado, fomentando el trabajo en equipo con el objetivo claro de desarrollar destrezas, habilidades, competencias, indispensables en la gestión y dinámica en que se desarrollan las organizaciones, principalmente al tratarse de una empresa de servicios, en donde el personal es su principal recurso para la generación de sus ingresos; personal saludable y motivado es sinónimo de productividad.

VII. BIBLIOGRAFIA

- Ana Maria Gutierrez Strauss, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y estres en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), 5-7.
- Arredondo C, V. A. (2007). Estres del Contador Publico. *Memoria II Foro de Investigacion, Congreso Internacional de la contaduria, administración e informatica*.
- Arenas, F., & Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector de la salud. *Acta Colombiana de Psicología* , 43-56.
- Atalaya, M. (2001). El estres laboral y su influencia en el trabajo. *Industria Data*, 25-36.
- Betancur, E. d. (11 de Noviembre de 2010). El contador público colombiano y la percepción del estrés laboral en el ejercicio de su profesión. *Elite*.
- Cristobal Molina Navarrete, M. G. (02 de 2010). Más allá de un cuestionario: de la evaluación de riesgos a la intervención psicosocial. (I. A. Laborales, Ed.) *Laboratorio Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía*, 49.
- Castellanos, Y. S. (2011). Clima Organizacional como factor de riesgo ocupacional. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 9(69-76), 71,72.
- Coduti, P., Gattás, Y., Silvana, S., & Romina, S. (2013). *Enfermedades Laborales y como afectan el entorno organizacional*. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedade laborales.pdf
- Departamento de Salud Ocupacional . (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el Trabajo* . Chile : Ministerio de Salud de Chile.
- Duran, M. M. (Enero- Junio de 2010). Bienestar Psicologico: El Estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 71-84.
- Fernandez, M. V. (2012). *Impacto laboral del estrés*. Bilbao: Lettera Publicaciones SL.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. (2003). *Organizacion del Trabajo y salud en la Union Europea*. Dublin : Wyattville Road, Loughlinstown.
- Gomez, G. B. (2011). Estres Laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del area de rehabilitacion. *Cubana de Salud y Trabajo*, 35-45.
- J. Miguel Angel García Martínez, M. P. (1999). El significado del trabajo en personas con patrón de conducta tipo A. *Psicothema*, 357-366.
- Leka, S. (1999). Proteccion de la salud de los trabajadores. *La organización del trabajador y el estres*, 26.
- Loiza B, E., & Peña, A. E. (2013). Niveles de Estres y Sindrome de Burnout en contadores publicos colombianos. (U. d. Andes, Ed.) *Actualidad Contable Faces*, 16(26), 27-44.
- Maria Cristina Infante Gutierrez, C. G. (2012). Estudio de la Organizacion del Trabajo en puestos de trabajo seleccionado. El caso de una agencia de viajes. *Turydes*, 5(12), Volumen 5.

- Miño, A. (2012). Clima organizacional y estres laboral asistencial (burnout) en profesores de enseñanza media . *Psicología Científica*, 14.
- Organizacion Mundial de la Salud. (2009). *Prevención del Suicidio un Instrumento en el Trabajo*. Ginebra: Publicaciones OMS.
- Patricia Mercado Salgado, R. S. (2008). Estrés en Ejecutivos de Medianas y Grandes Empresas Mexicanas: Un enfoque de Desarrollo Humano Organizacional . *Estudios Gerenciales* , 15-36.
- Peiró, J. M. (2001). El estres laboral, una perspectiva individual y colectiva . *INSHT No 13-2001*, 18-38.
- Pineda, C. (2008). Síndrome metabólico. *Colombia Medica*, 98.
- Posada, E. J. (2011). La relación trabajo-estres laboral en los colombianos. *CES - Salud Publica*, 2, 66-73.
- Rice, P. (1997). Desarrollo Humano. *Estudio del Ciclo vital*, 769.
- Stavroula Leka, P. A. (2004). *Organizacion del trabajo y el estres* (Vol. No 3). Francia: Organizacion Mundial de la Salud.

VIII. ANEXOS

Anexo 1	Autorizacion Empresa
Anexo 2	Consentimiento Informado
Anexo 3	3.1 Cuestionario Intralaboral Formato A 3.2 Cuestionario Intralaboral Formato B 3.3 Cuestionario Extralaboral 3.4 Cuestionario Estrés Laboral 3.5 Cuestionario de Datos Generales
Anexo 4	Instructivo de Calificación de los Cuestionarios

Anexo 1

Autorización Empresa

APROBACION DE LA EMPRESA

“Prevalencia del estrés laboral y su relación con la organización del trabajo en los profesionales de una firma de auditoría externa en la ciudad de Quito, periodo 2014-2015”

Jaime Eduardo Rodriguez Carrera, en mi calidad de Gerente de la compañía ACEVEDO & ASOCIADOS CIA LTDA autorizo por medio de la presente a la Dra. Sandra Patricia Acevedo Amaya, para que realice la investigación con el propósito de determinar la prevalencia de estrés laboral y su de relación con la organización del trabajo en los profesionales de la empresa que represento, y que es prerequisite para que la Dra. Acevedo previo a la obtención del título de **Magister en SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

Atentamente,

Jaime Eduardo Rodriguez Carrera
Gerente
ACEVEDO & ASOCIADOS CIA LTDA

Anexo 2

**Consentimiento
Informado**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCION GENERAL DE POSTGRADOS
MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Prevalencia del estrés laboral y su relación con la organización del trabajo en los profesionales de una firma de auditoría externa en la ciudad de Quito, periodo 2014-2015”

DESCRIPCION

Usted ha sido invitado a participar en una investigación que evalúa la existencia de estrés en los profesionales de una firma de auditoría externa en la ciudad de Quito; esta investigación es realizada por la Dra. Sandra Patricia Acevedo Amaya.

El propósito de esta investigación es determinar la existencia de relación entre el estrés laboral y la organización del trabajo en los profesionales de una firma de auditoría externa en la ciudad de Quito. Usted fue seleccionado para un estudio en el que participarán todo el personal profesional de la empresa como voluntarios. Si acepta participar en esta investigación se le solicitará información sobre sus datos personales y sociodemográficos y se le proporcionará tres cuestionarios que ayudarán a la determinación buscada.

Su participación tomará 60 minutos

RIESGOS Y BENEFICIOS

Los beneficios de su participación en el presente estudio sirven para establecer la prevalencia del estrés y su relación con la organización del trabajo. No existen riesgos derivados de la investigación.

CONFIDENCIALIDAD

Toda la información obtenida de los profesionales participantes, será manipulada con absoluta confidencialidad por parte de la investigante, los datos personales y sociodemográficos serán utilizados para los fines exclusivamente de investigación.

f) Sandra Acevedo Amaya

ACEPTACION

Acepto participar en la investigación para la que he sido seleccionado, en esta misma fecha 5 de Enero de 2015.

f) Nombre:
C.C:

Anexo 3

Anexo 3.1

Cuestionario

Intralaboral Formato A

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



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

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

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

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



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



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

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



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

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



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

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

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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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

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



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Anexo 3.2

Cuestionario

Intralaboral Formato B

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

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

↑ Respuesta definitiva ↑ Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



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

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



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

Anexo 3.3

Cuestionario Extralaboral

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



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

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



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

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



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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3.4

Cuestionario Estrés Laboral

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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

Anexo 3.5

Cuestionario de Datos Generales



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márkela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	



5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted
(aunque vivan en otro lugar)

--



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

--

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

--



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Hogor

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4

Instructivo de Calificación de los Cuestionarios

CALIFICACION DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL

Paso 1. Calificación de los ítems:

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto total del cuestionario.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de *siempre* tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de *nunca* tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califican al contrario.

Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma A.

ITEMS FORMA A	OPCIONES DE RESPUESTA				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123.	4	3	2	1	0

Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma B.

ITEMS FORMA B	OPCIONES DE RESPUESTA				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
4, 5, 6, 9, 12, 14, 22, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 97.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 66, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96.	4	3	2	1	0

Paso 2. Obtención de los puntajes brutos:

a. Puntajes brutos de las dimensiones

Se obtienen sumando las calificaciones obtenidas en los ítems que las conforman. De esta manera resulta indispensable conocer cuáles son los ítems que componen cada dimensión para cada forma del cuestionario.

Dominios	Dimensiones	Ítems forma A	Ítems forma B
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75	49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61
	Relaciones sociales en el trabajo	76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89	62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73
	Retroalimentación del desempeño	90, 91, 92, 93, 94	74, 75, 76, 77, 78
	Relación con los colaboradores	115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123	No aplica

Dominios	Dimensiones	Ítems forma A	Ítems forma B
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	53, 54, 55, 56, 57, 58, 59	41, 42, 43, 44, 45
	Capacitación	60, 61, 62	46, 47, 48
	Participación y manejo del cambio	48, 49, 50, 51	38, 39, 40
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39, 40, 41, 42	29, 30, 31, 32
	Control y autonomía sobre el trabajo	44, 45, 46	34, 35, 36

Dominios	Dimensiones	Ítems forma A	Ítems forma B
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
	Demandas emocionales	106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114	89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97
	Demandas cuantitativas	13, 14, 15, 32, 43, 47	13, 14, 15
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35, 36, 37, 38	25, 26, 27, 28
	Exigencias de responsabilidad del cargo	19, 22, 23, 24, 25, 26	No evalúa
	Demandas de carga mental	16, 17, 18, 20, 21	16, 17, 18, 19, 20
	Consistencia del rol	27, 28, 29, 30, 52	No evalúa
	Demandas de la jornada de trabajo	31, 33, 34	21, 22, 23, 24, 33, 37

Dominios	Dimensiones	Ítems forma A	Ítems forma B
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	95, 102, 103, 104, 105	85, 86, 87, 88
	Reconocimiento y compensación	96, 97, 98, 99, 100, 101	79, 80, 81, 82, 83, 84

b. Puntajes brutos de los dominios:

El puntaje bruto de cada dominio se calcula sumando los puntajes brutos de las dimensiones que lo integran.

Si no es posible obtener el puntaje bruto de una dimensión, por haber ítems sin respuesta, no se podrá calcular el puntaje bruto del dominio al cual pertenece.

c. Puntaje bruto total general:

El puntaje bruto total general del cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral (formas A o B), se obtiene calculando la sumatoria de los puntajes brutos obtenidos para cada uno de los dominios. En caso de que no sea posible calcular el puntaje bruto de un dominio por ausencia de respuestas, tampoco se podrá obtener el puntaje bruto total general del cuestionario.

d. Puntaje bruto total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial:

En caso de que a un mismo trabajador se apliquen los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral será posible calcular un puntaje bruto total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, el cual se obtiene de la sumatoria de los puntajes brutos totales de los dos cuestionarios aplicados.

Lineamientos para calcular los puntajes brutos por dimensión, dominio y total general.

	Forma A	Forma B
Puntaje bruto de las <i>dimensiones</i>:	Σ de calificaciones asignadas a los <i>ítems</i> que conforman cada dimensión	
Puntaje bruto de los <i>dominios</i>		
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:	Σ de los puntajes brutos de las <i>dimensiones</i> : - Características del liderazgo. - Relaciones sociales en el trabajo. - Retroalimentación del desempeño. - Relación con los colaboradores.	Σ de los puntajes brutos de las <i>dimensiones</i> : - Características del liderazgo. - Relaciones sociales en el trabajo. - Retroalimentación del desempeño
Control sobre el trabajo:	Σ de los puntajes brutos de las <i>dimensiones</i> : - Control y autonomía sobre el trabajo. - Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos. - Participación y manejo del cambio. - Claridad de rol. - Capacitación.	
Demandas del trabajo:	Σ de los puntajes brutos de las <i>dimensiones</i> : - Demandas cuantitativas. - Demandas de carga mental. - Demandas emocionales. - Exigencias de responsabilidad del cargo. - Demandas ambientales y de esfuerzo físico. - Demandas de la jornada de trabajo. - Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. - Consistencia del rol.	Σ de los puntajes brutos de las <i>dimensiones</i> : - Demandas cuantitativas. - Demandas de carga mental. - Demandas emocionales. - Demandas ambientales y de esfuerzo físico. - Demandas de la jornada de trabajo. - Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.
Recompensas:	Σ de los puntajes brutos de las <i>dimensiones</i> : - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. - Reconocimiento y compensación.	
Puntaje bruto total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Σ de los puntajes brutos de los <i>dominios</i> : - Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. - Control sobre el trabajo. - Demandas del trabajo. - Recompensas.	
Puntaje bruto total de la evaluación general de factores de riesgo	Σ de los puntajes brutos totales de los <i>cuestionarios</i> : - Factores de riesgo psicosocial intralaboral. - Factores de riesgo psicosocial extralaboral.	

Paso 3. Transformación de los puntajes brutos:

Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en las dimensiones, en los dominios y por el total, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto} \times 100}{\text{Factor de transformación}}$$

Importante:

. Los puntajes transformados deben ser manejados con un sólo decimal a través del método de aproximación por redondeo²⁵, de lo contrario la comparación con la tabla de baremos carecerá de validez y la interpretación será errada.

. Los puntajes transformados sólo pueden adquirir valores entre cero (0) y 100, en caso que al hacer la transformación de un puntaje se obtenga un valor inferior a cero o superior a 100, se deberá rectificar el cálculo realizado, dado que dichos valores indicarían un error.

Factores de transformación para las dimensiones de las formas A y B.

DIMENSIÓN	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Características del liderazgo	52	52
Relaciones sociales en el trabajo	56	48
Retroalimentación del desempeño	20	20
Relación con los colaboradores (subordinados)	36	NA
Claridad de rol	28	20
Capacitación	12	12
Participación y manejo del cambio	16	12
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	16	16
Control y autonomía sobre el trabajo	12	12
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	48	48
Demandas emocionales	36	36
Demandas cuantitativas	24	12
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	16	16
Exigencias de responsabilidad del cargo	24	NO EVALUA
Demandas de carga mental	20	20
Consistencia del rol	20	NO EVALUA
Demandas de la jornada de trabajo	12	24
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	20	16
Reconocimiento y compensación	24	24

Factores de transformación para los dominios de las formas A y B.

DOMINIOS	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	164	120
Control sobre el trabajo	84	72
Demandas del trabajo	200	156
Recompensas	44	40

Factores de transformación para el total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B.

DOMINIOS	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Puntaje total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial intralaboral.	492	388

Factores de transformación para el total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial (suma de intra y extralaboral).

DOMINIOS	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Puntaje total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial (suma de intra y extralaboral)	616	512

Paso 4. Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos:

El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones, de los dominios y del puntaje total.

En las siguientes tablas 29, 30, 31, 32 y 33 se presentan los baremos de las forma A y B para cada una de las dimensiones, dominios y para el total del cuestionario.

Baremos para las *dimensiones* de la forma A.

	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,0	55,1 - 100
Relación con los colaboradores	0,0 - 13,9	14,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 - 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100

Fuente: BATERIA DE INSTRUMENTOS DE EVALUACION DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Colombia, 2010

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100 37,6 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Baremos para las *dimensiones* de la forma B.

	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Baremos para los *dominios* de la forma A.

	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 9,1	9,2 - 17,7	17,8 - 25,6	25,7 - 34,8	34,9 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 10,7	10,8 - 19,0	19,1 - 29,8	29,9 - 40,5	40,6 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 28,5	28,6 - 35,0	35,1 - 41,5	41,6 - 47,5	47,6 - 100
Recompensas	0,0 - 4,5	4,6 - 11,4	11,5 - 20,5	20,6 - 29,5	29,6 - 100

Baremos para los *dominios* de la forma B.

	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

Baremos para el *puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral* (formas A y B).

	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Forma A	0,0 - 19,7	19,8 - 25,8	25,9 - 31,5	31,6 - 38,0	38,1 - 100
Forma B	0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 - 100

Como ya se ha dicho, en caso de que a un mismo trabajador se apliquen los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral será posible calcular un puntaje total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, cuyos baremos, tanto cuando se aplica la forma A, como cuando se aplica la forma B

Baremos para el *puntaje total general de factores de riesgo psicosocial (formas A y B).*

	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma A</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 24,4	24,5 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma B</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 19,9	20,0 - 24,8	24,9 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100

Paso 5. Interpretación del nivel de riesgo:

Comparados los puntajes transformados con los baremos que les correspondan, según si se trata de una dimensión, un dominio o el puntaje total del cuestionario, se podrá identificar el nivel de riesgo psicosocial intralaboral que representan.

Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

- . **Sin riesgo o riesgo despreciable:** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- . **Riesgo bajo:** no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- . **Riesgo medio:** nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- . **Riesgo alto:** nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- . **Riesgo muy alto:** nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

CALIFICACION DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL

Paso 1. Calificación de los ítems:

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones, así como el puntaje bruto total del cuestionario.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tiene un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de *siempre* tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de *nunca* tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califica al contrario.

Calificación de las opciones de respuesta de los ítems del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 27, 29	0	1	2	3	4
2, 3, 6, 24, 26, 28, 30, 31	4	3	2	1	0

Paso 2. Obtención de los puntajes brutos:

a. Puntajes brutos de las dimensiones:

Se obtienen sumando las calificaciones asignadas a los ítems que las conforman. De esta manera, resulta indispensable conocer cuáles son los ítems que componen cada dimensión

Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Dimensiones	Ítems
Tiempo fuera del trabajo	14, 15, 16, 17
Relaciones familiares	22, 25, 27
Comunicación y relaciones interpersonales	18, 19, 20, 21, 23
Situación económica del grupo familiar	29, 30, 31
Características de la vivienda y de su entorno	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	24, 26, 28
Desplazamiento vivienda . trabajo . vivienda	1, 2, 3, 4

Importante:

. Los resultados por dimensión se invalidarán si no se cuenta con un mínimo de ítems respondidos. Para la dimensión de .características de la vivienda y su entorno puede presentarse hasta un ítem sin respuesta. No obstante, en el resto de dimensiones del cuestionario todos los ítems deben tener respuesta para obtener un resultado válido por dimensión y por el total general.

Si una dimensión no cuenta con el número mínimo de ítems respondidos, no debe calcularse su puntaje bruto ni el general del cuestionario. De hacerse, los resultados que se obtengan no serían válidos.

b. Puntaje bruto total general:

El puntaje bruto total general del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral se obtiene calculando la sumatoria de los puntajes brutos obtenidos para cada una de las dimensiones que lo compone. En caso de que no sea posible calcular el puntaje bruto de una dimensión por ausencia de respuestas, tampoco se podrá obtener el puntaje bruto total general del cuestionario.

c. Puntaje bruto total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial:

En caso de que a un mismo trabajador se apliquen los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial extralaboral e intralaboral será posible calcular un puntaje bruto total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, el cual se obtiene de la sumatoria de los puntajes brutos totales de los dos cuestionarios aplicados.

Lineamientos para calcular los puntajes brutos por dimensión y total general.

	Lineamientos para calcular los puntajes brutos
Puntaje bruto de las <i>dimensiones</i> :	Σ de calificaciones asignadas a los <i>ítems</i> que conforman cada dimensión
Puntaje bruto <i>total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral</i> :	Σ de los puntajes brutos de las 7 <i>dimensiones</i> que conforman el cuestionario
Puntaje bruto <i>total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial</i> :	Σ de los puntajes brutos totales de los <i>cuestionarios</i> : - Factores de riesgo psicosocial intralaboral. - Factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Paso 3. Transformación de los puntajes brutos.

Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en las dimensiones, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala que va de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto} \times 100}{\text{Factor de transformación}}$$

Importante:

. Los puntajes transformados deben ser manejados con sólo un decimal a través del método de aproximación por redondeo²², de lo contrario la comparación con la tabla de baremos carecerá de validez y la interpretación será errada.

. Los puntajes transformados sólo pueden adquirir valores entre cero (0) y 100, en caso que al hacer la transformación de un puntaje se obtenga un valor inferior a cero o superior a 100, se deberá rectificar el cálculo realizado, dado que dichos valores indicarían un error.

Factores de transformación para las dimensiones y para el total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Dimensiones	Factores de transformación
Tiempo fuera del trabajo	16
Relaciones familiares	12
Comunicación y relaciones interpersonales	20
Situación económica del grupo familiar	12
Características de la vivienda y de su entorno	36
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	12
Desplazamiento vivienda . trabajo . vivienda	16
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	124

Paso 4. Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos:

El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones y del puntaje total.

Debido al poder de discriminación del cuestionario en relación con las puntuaciones obtenidas por dos grupos de trabajadores (aquellos con cargos de nivel de jefatura, profesional o técnico y aquellos con cargos de nivel auxiliar y operario, se estableció la pertinencia de realizar baremos diferenciales según los niveles de cargo. Esto llevó al grupo investigador a desarrollar dos tablas de baremos, una para calificar los resultados del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral de los trabajadores de cargos de jefatura y profesional o técnico, y otra para calificar los resultados de aquellos con cargos de auxiliar y operario.

Descripción de los niveles ocupacionales en los que se discriminan las tablas de baremos para el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Baremos	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se debe aplicar
<p>Baremos para trabajadores con cargos de jefatura y profesionales o técnicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros.
	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen nivel de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
<p>Baremos para trabajadores con cargos auxiliares y operarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarias, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.
	<ul style="list-style-type: none"> • Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un nivel superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para *trabajadores de cargos de jefatura y profesionales o técnicos*.

Dimensiones	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 0,9	1,0 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 100
Situación económica del grupo familiar	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 13,9	14,0 - 22,2	22,3 - 100
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Desplazamiento vivienda . trabajo . vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 11,3	11,4 - 16,9	17,0 - 22,6	22,7 - 29,0	29,1 - 100

Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para *trabajadores de cargos auxiliares y operarios*.

Dimensiones	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 100
Situación económica del grupo familiar	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 16,7	16,8 - 27,8	27,9 - 100
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Desplazamiento vivienda . trabajo . vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 12,9	13,0 - 17,7	17,8 - 24,2	24,3 - 32,3	32,4 - 100

Baremos para el *puntaje total general de factores de riesgo psicosocial (formas A y B).*

Dimensiones	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma A</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 24,4	24,5 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 . 100
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma B</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 19,9	20,0 - 24,8	24,9 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 . 100

Paso 5. Interpretación del nivel de riesgo:

Comparados los puntajes transformados con los baremos que les correspondan, según si se trata de una dimensión o del puntaje total del cuestionario, se podrá identificar el nivel de riesgo psicosocial que representan.

Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares y se reseñan a continuación:

. ***Sin riesgo o riesgo despreciable:*** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

. ***Riesgo bajo:*** no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.

. ***Riesgo medio:*** nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

. ***Riesgo alto:*** nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

. ***Riesgo muy alto:*** nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

ESTRÉS LABORAL

Paso 1. Calificación de los ítems:

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma. En la siguiente tabla se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem.

En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

Ítems	CALIFICACIÓN DE LAS OPCIONES DE RESPUESTA			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

Paso 2. Obtención del puntaje bruto total:

La obtención del puntaje bruto total implica la *sumatoria* de los siguientes subtotales que corresponden a promedios ponderados:

- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4).
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.

Importante:

. Si un cuestionario no cuenta con el total de ítems respondidos no debe calcularse su puntaje bruto. De hacerse, el resultado que se obtenga no sería válido.

Paso 3. Transformación de los puntajes brutos:

Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto total}}{61,16} \times 100$$

Cabe precisar que la transformación del puntaje bruto es una innovación que se introduce en la tercera versión del cuestionario para evaluar el estrés.

Importante:

- . Los puntajes transformados deben ser manejados con sólo un decimal a través del método de aproximación por redondeo⁸, de lo contrario la comparación con la tabla de baremos carecerá de validez y la interpretación será errada.
- . Los puntajes transformados sólo pueden adquirir valores entre cero (0) y 100. En caso de que al transformar un puntaje se obtenga un valor inferior a cero o superior a 100, se deberá rectificar el cálculo realizado, dado que dichos valores indicarán un error.

Paso 4. Comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos:

El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de estrés que representa la puntuación transformada del puntaje total.

La tercera versión del .Cuestionario para la evaluación del estrés. utiliza dos tipos de baremos según el nivel del cargo que ocupa el trabajador que responde el cuestionario (Tabla 5). En la tabla 6 se presentan los baremos para la interpretación del puntaje total del cuestionario.

Tabla 5 Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés.

Baremos	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se debe aplicar
<p align="center">Baremos para trabajadores con cargos de jefatura y profesionales o técnicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros.
	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen nivel de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas,

	técnicos o tecnólogos, entre otros.
<p align="center">Baremos para trabajadores con cargos auxiliares y operarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.
	<ul style="list-style-type: none"> • Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un nivel superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Tabla 6 Baremos de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Paso 5. Interpretación del nivel de estrés:

Comparado el puntaje transformado con los baremos que le correspondan, se podrá identificar el nivel de estrés que representa.

Cada uno de los posibles niveles de estrés tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

. **Muy bajo:** ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

. **Bajo:** es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

. **Medio:** la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

. **Alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

. **Muy alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.