

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y

COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU PROBABLE
INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (SOCIO LABORAL) DE
LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE
LABORATORIOS BAGÓ DEL ECUADOR S.A.”**

Realizado por:

ING. ELISA LONDOÑO P.

Director del proyecto:

DR. JUAN LARA SOTOMAYOR

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 25 de Julio de 2015

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, ELISA BELÉN LONDOÑO PROAÑO, con cédula de identidad No. 171197198-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento. A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Elisa Belén Londoño Proaño

C.C.: 171197198-4

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN
LOS NIVELES DE ESTRÉS (SOCIO LABORAL) DE LOS COLABORADORES DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA DE LABORATORIOS BAGÓ DEL ECUADOR S.A.”**

Realizado por:

ELISA BELÉN LONDOÑO PROAÑO

como Requisito para la Obtención del Título de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ha sido dirigido por el Doctor

JUAN LARA SOTOMAYOR

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Dr. Juan Lara Sotomayor

DIRECTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

ANA MARGARITA ESPÍN ANDRADE

JUAN CARLOS FLORES DÍAS

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

Ana Margarita Espín

Juan Carlos Flores

Quito, 25 de julio de 2015

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico en primero lugar a mi Dios por darme la fortaleza para continuar superando todas las adversidades que se presentaron en este largo camino y no dejarme desfallecer.

A mis padres por su amor infinito, su apoyo, sus consejos, su comprensión y por su ayuda en los momentos difíciles. Por ellos soy lo que soy como persona, gracias por inculcarme valores, principios, esas ganas de seguir adelante luchando con coraje por conseguir los sueños.

A mi esposo por su apoyo, ayuda y por darme siempre palabras de aliento.

AGRADECIMIENTO

Al Doctor Juan Lara, por sus directrices para desarrollar este trabajo de investigación, por su disposición siempre ayudar y por compartir sin egoísmos sus conocimientos.

A todos los profesores de la carrera de MSSO de la Universidad Internacional SEK que me apoyaron y me compartieron sus conocimientos, he aprendido mucho de todos y cada uno de ellos, no solo como profesionales sino como seres humanos.

A Laboratorios Bagó del Ecuador S.A. por su apoyo económico y por depositar en mi la confianza de darme esta gran responsabilidad.

INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
CAPITULO I.....	3
INTRODUCCIÓN	3
1.1. El problema de investigación	3
1.1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.1.1. Diagnóstico del problema	4
1.1.1.2. Pronóstico	5
1.1.1.3. Control del pronóstico.....	6
1.1.2. Objetivo General	7
1.1.4. Justificación.....	7
1.2. Marco Teórico.	9
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.	9
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica	12
1.2.2.1. Factores Psicosociales.....	17
1.2.2.2. Origen del Estrés.....	29
1.2.3. Hipótesis.....	42
1.2.4. Identificación y Caracterización de las Variables.	42
CAPITULO II.	45
MÉTODO.....	45
2.1. Nivel de estudio.	45
2.2. Modalidad de investigación.....	45
2.3. Método.....	45
2.4. Población y Muestra.	46
2.5. Selección de instrumentos de Investigación.	46

CAPITULO III.	50
RESULTADOS	50
3.1. Presentación y análisis de resultados.....	50
3.2. Aplicación práctica.	73
CAPITULO IV.....	74
DISCUSION	74
4.1. Conclusiones.....	75
4.2. Recomendaciones.	76
BIBLIOGRAFIA.....	77

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa.....	29
Gráfico 2. Síndrome General de Adaptación	31
Gráfico 3. Modelo Demanda Control.....	38
Gráfico 4. Estructura Contextual.....	39
Gráfico 5. Correlación Estrés socio laboral y Tiempo de Trabajo.....	59
Gráfico 6. Correlación Estrés socio laboral y Autonomía	61
Gráfico 7. Correlación Estrés socio laboral y Carga de Trabajo.....	62
Gráfico 8. Correlación Estrés socio laboral y Demandas psicológicas.....	64
Gráfico 9. Correlación Estrés socio laboral y Variedad/Contenido de trabajo	65
Gráfico 10. Correlación Estrés socio laboral y Supervisión/Participación	67
Gráfico 11. Correlación Estrés socio laboral e Interés por el trabajador/Compensación	68
Gráfico 12. Correlación Estrés socio laboral y Desempeño de Rol	70
Gráfico 13. Correlación Estrés socio laboral y Relación y apoyo social	71

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable independiente: Los factores de riesgo psicosocial	42
Tabla 2. Variable dependiente: Estrés Laboral	44
Tabla 3. Variable Interdependiente: Sociodemográficos y Laborales	44
Tabla 4. Distribución de la Población	46
Tabla 5. Distribución de ítems por factores del FPSICO	47
Tabla 6. Coeficientes de fiabilidad α de Cronbach para cada uno de los factores del FPSICO revisado.	48
Tabla 7. Índice de fiabilidad.....	49
Tabla 8. Distribución por Área.....	50
Tabla 9. Distribución por rango de edad	51
Tabla 10. Distribución por género.....	51
Tabla 11. Distribución por estado civil	52
Tabla 12. Distribución por nivel de estudios.....	53
Tabla 13. Distribución por años de antigüedad.....	53
Tabla 14. Resultado global de la prueba FPSICO.....	54
Tabla 15. Tiempo de Trabajo	54
Tabla 16. Autonomía.....	55
Tabla 17. Carga de Trabajo	55
Tabla 18. Demandas Psicológicas	56
Tabla 19. Variedad/Contenido de Trabajo	56
Tabla 20. Supervisión/Participación	57
Tabla 21. Interés por el trabajador/Compensación.....	57
Tabla 22. Desempeño de rol.....	58
Tabla 23. Relación y apoyo social	58
Tabla 24. Nivel de estrés socio laboral	58
Tabla 25. Correlación Estrés socio laboral y Tiempo de Trabajo	60
Tabla 26. Correlación Estrés socio laboral y Autonomía.....	61
Tabla 27. Correlación Estrés socio laboral y Carga de trabajo	63
Tabla 28. Correlación Estrés socio laboral y Demandas psicológicas	64
Tabla 29. Correlación Estrés socio laboral y Variedad/Contenido de trabajo	66
Tabla 30. Correlación Estrés socio laboral y Supervisión/Participación	67

Tabla 31. Correlación Estrés socio laboral e Interés por el trabajador	69
Tabla 32. Correlación Estrés socio laboral y Desempeño de rol	70
Tabla 33. Correlación Estrés socio laboral y Relación y apoyo social	72
Tabla 34. Regresión de Estrés socio laboral y Factores de riesgo psicosocial.....	72

RESUMEN

En la presente investigación se planteó determinar los factores psicosociales y su probable incidencia en el nivel de estrés socio laboral de los colaboradores del área administrativa de Laboratorios Bagó del Ecuador S.A. Esta fue una investigación de tipo relacional con corte transversal y enfoque cuantitativo. Para esto se procedió a seleccionar la muestra de una población de 97 colaboradores del área administrativa de la compañía, en la muestra encontramos que la edad promedio fue de 38 años, en cuanto a la distribución por género el 54,5% de género femenino y el 45,5% de género masculino, el estado civil de la muestra estuvo distribuida casado 54,5%, y entre divorciados, solteros, unión libre y viudos el 45,6%. El nivel de preparación académica el 10,4% bachiller, 19,5% estudios universitarios parciales, el 15,6% egresados o tecnologías, el 39% tienen título de tercer nivel, el 9,1% diplomado y 6,5% título de cuarto nivel. El promedio de años de trabajo en la compañía fue de 6 años. Para la presente investigación se utilizaron dos herramientas, el Fpsico 3.1 elaborado por INSHT que consta de 75 Ítems agrupados en 7 factores diferenciados y la Escala de apreciación de estrés de Fernández Seara y M. Mielgo Robles (2001), dentro de esta se aplicó la escala EAS-S (Escala de Estrés Socio Laboral): pues tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral. Al finalizar la investigación se determinó que no existe incidencia de los factores de riesgo psicosocial en el nivel de estrés socio laboral. Se obtuvo como resultado que alrededor del 50% de la muestra tiene un nivel de estrés alto lo que obliga a la empresa a tomar medidas preventivas. En cuanto a los factores de riesgo psicosocial todos se encuentran en niveles adecuados de presencia.

Palabras Clave: riesgo psicosocial, estrés, factor psicosocial, salud ocupacional, ámbito laboral

ABSTRACT

In the present research pretendet to determine the psychosocial factors and their likely impact on the level of stress working partner of the partners of the administrative area of Laboratorios Bagó of Ecuador S.A. This was an investigation of relational type with cross-cutting and quantitative approach. For this we proceeded to select the sample of a population of 97 members of the administrative area of the company, in the sample we found that the average age was 38 years. In terms of gender distribution , 54.5% female gender and 45,5% male gender; the marital status of the sample was distributed: 54.5%, married and 45,6% among divorced, unmarried, widowed and free union. The level of academic preparation is 10,4% Bachelor, 19.5% 15.6%, partial University studies, 15.6% graduates or technologies, 39% have third level title, 9.1% diploma and 6.5% fourth level title. The average years of work in the company was 6 years. In the present research two tools developed were used Fpsico 3.1 by INSHT which consists of 75 items grouped into seven distinct factors were used for this research and appreciation of J. Fernandez Seara and Mielgo Robles M. (2001), within the applied scale EAS-S (Social and Labor Stress Scale); as it has as main function the study of stress in the workplace. At the end of the investigation determined that incidence of psychosocial risk factors there was no in stress working partner. It was obtained as a result that about 50% of the sample, they have a high stress level that requires that the company to take preventive measures terms of psychosocial risk factors are all found in adequate levels of presence.

Keywords: psychosocial risk, stress, psychosocial factor, occupational health, labor sphere.

CAPITULO I.

INTRODUCCIÓN

1.1. El problema de investigación

Laboratorios Bagó del Ecuador S.A., es una empresa que se preocupa por la calidad de vida de sus colaboradores, es por esto que está interesada en conocer que factores de riesgo psicosocial tiene mayor presencia , si existe estrés en sus colaboradores del área administrativa y si existe o no una incidencia de los factores de riesgo psicosocial en los niveles de estrés de los colaboradores.

1.1.1. Planteamiento del problema

En el mundo actual, en todas las áreas de trabajo se realizan muchos estudios sobre enfermedades relacionadas con el trabajo, las que son ocasionadas por la exposición a factores de riesgo, tales como biológicos, químicos, mecánicos, ergonómicos y psicosociales, pero este último se deja de lado, siendo el que ha tomado fuerza en los últimos tiempos, y que está presente en diversas áreas del trabajo, en especial en las áreas administrativas.

Las autoridades de la empresa se encuentran interesadas en conocer los niveles de estrés que pueden estar generando los factores de riesgo psicosocial en las exigencias laborales a las que

se encuentran sometidos sus colaboradores. Por lo cual el objeto de este estudio, es contribuir con área administrativa para dar a conocer a las autoridades de la empresa que factores de riesgo psicosocial son los que más se presentan y cuál su incidencia en el nivel de estrés, para que la empresa elabore programas y/o cambios enfocados a mejorar la calidad de vida de los empleados.

1.1.1.1. Diagnóstico del problema

La Organización Internacional del Trabajo (1995) menciona que el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. (González García, 2006, pág. 26)

Los factores de riesgos psicosocial, constituyen una fuente de daño en la salud, bienestar y en la productividad empresarial, ocasionando ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, lo que altera la productividad y la calidad de servicio, así como también genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores. (Arango-Gaviria-Gómez-Rodriguez, 2010)

Los factores de riesgo psicosocial se expresan a partir de patologías orgánicas, con mecanismos tales como:

- Cognoscitivos: manifestados en disminución de la capacidad de concentración, memoria, etc.;
- afectivos: ansiedad, depresión, etc.;
- conductuales: consumo excesivo de alcohol, drogas, etc.;

- fisiológicos: aparición de precursores de enfermedades, trastornos orgánicos, trastornos psicológicos.

Igualmente en patologías psicosomáticas y emocionales y alteraciones en el comportamiento, todos estos factores se pueden presentar por: funciones ambiguas, pautas de descanso insuficientes, tareas repetitivas, fragmentadas y monótonas, inestabilidad laboral, relaciones de autoridad rígida, infra o supra de las cargas laborales y una baja remuneración económica (Arango-Gaviria-Gómez-Rodríguez, 2010), todo ello influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la compañía, de ahí la importancia de evaluar los factores de riesgos psicosocial.

Por lo tanto, a través de esta investigación se determinará si los factores de riesgo psicosocial generan un impacto en el nivel de estrés de los trabajadores y si estos están generando algún efecto sobre la salud de los mismos, además los resultados servirán de línea base para la implementación de un plan de acción que permita reducir el riesgo y el nivel de estrés, y cumplir con lo que dicta la Constitución Política del Ecuador en el artículo 326 numeral 5: “ Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio que garantice sus salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”;

1.1.1.2. Pronóstico

Actualmente en las diferentes organizaciones los factores psicosociales son parte dinámica y se relacionan con el desempeño y salud de los empleados, por lo tanto, el no contar con un estudio que determine los factores de riesgo psicosocial que se encuentran más presentes en los trabajadores y el nivel de estrés que producen estos, no permite generar un plan de intervención temprana, que ayude a evitar y controlar dichos factores agravando así la situación

de la organización, perjudicando la salud de los trabajadores, causando estrés y a largo plazo enfermedad, de ahí la importancia de realizar un análisis o diagnóstico que permita evidenciar posibles causas que pueden ser manejadas interdisciplinariamente para mejorar el desempeño organizacional y personal en una compañía, a más de dar cumplimiento a la ley de prevención de riesgos laborales.

1.1.1.3. Control del pronóstico

Para evitar que se agrave la situación dentro de la compañía se realizará la investigación por medio de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y de estrés, que fue diseñada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, la Escala de Apreciación de estrés para establecer el nivel presente en los trabajadores.

Al aplicar los instrumentos, se hace el respectivo análisis, que permitirá identificar cuáles son aquellos factores de riesgo psicosocial intralaborales, extra laborales y el nivel de estrés que se presentan en los colaboradores del área administrativa de Laboratorios Bagó del Ecuador S.A y que estos sirvan con base para establecer un plan preventivo para evitar daños a la salud de los trabajadores.

¿Cuáles son las características sociodemográficas de los colaboradores del área administrativa de Laboratorios Bagó del Ecuador S.A?

¿Qué factores de riesgo psicosocial se encuentran presentes en los colaboradores del área administrativa de Laboratorios Bagó del Ecuador S.A.?

¿Qué niveles de estrés han generado los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores del área administrativa de Laboratorios Bagó del Ecuador S.A.?

¿Existe incidencia de los factores de riesgo psicosocial en el nivel de estrés?

1.1.2. Objetivo General

Identificar los factores de riesgo psicosocial y la incidencia en los niveles de estrés (estrés socio-laboral) en el personal administrativo de Laboratorios Bagó del Ecuador S.A.

1.1.3. Objetivos Específicos

- Identificar las características socio demográficas en el personal administrativo de Laboratorios Bagó del Ecuador S.A.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes que afectan al personal administrativo de Laboratorios Bagó del Ecuador S.A.
- Identificar los niveles de estrés que producen los factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo de Laboratorios Bagó del Ecuador S.A.
- Identificar cual es la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en el nivel de estrés.

1.1.4. Justificación.

Desde años atrás han existido diferentes situaciones donde el ser humano se ve expuesto a un sin número de factores de riesgo psicosocial que desencadenan trastornos en su vida, sin embargo hoy en día las exigencias son cada vez mayores, por la demanda de mayor productividad, especialización de los trabajadores, trabajo repetitivo, mayores ritmos de trabajo, multiplicidad de funciones, intensificación de la carga de trabajo, entre otros, todos estos cambios producidos al interior de las organizaciones laborales se han visto reflejadas en la salud de los trabajadores, por tal motivo ha surgido una gran preocupación en el ámbito laboral, ya que esto influyen en el desempeño de toda una organización.

La evolución de la actividad laboral en los últimos tiempos ha mejorado la calidad de vida de los trabajadores, pero también se observa que es cada vez más la causante de una serie de efectos negativos en la salud de los mismos. Es por esto que hoy en día los factores de riesgo psicosocial (organización del trabajo, relaciones interpersonales, tiempo de trabajo, ambiente laboral) están tomando fuerza en la afección a la salud física y mental de los trabajadores (estrés, mobbing, acoso laboral, síndrome burnout), lo que produce una disminución de la capacidad productiva de cada individuo, y esto se refleja negativamente en la productividad de la empresa.

Con la finalidad de controlar los diferentes problemas que se derivan de los factores de riesgo psicosocial la Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III – Artículo 11 Literal b) determina: “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;”

Según la Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Art. 1 Literal b) Gestión Técnica: Identificación de Factores de Riesgo, Evaluación de los Factores de Riesgo, Control de Factores de Riesgo, Seguimiento de Medidas de Control

Resolución CD333 Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo Art. 9 Numeral 2 Gestión Técnica Literal 2.2 Medición.

a. “Se han realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cuali-cuantitativo según corresponda), utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a la falta de los primeros;”

b. “La medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente;”

Laboratorios Bagó del Ecuador S.A, es una organización que también se encuentra inmersa en la problemática generada por los factores de riesgo psicosocial, siendo los principales afectados el personal que labora en la compañía, es por esto, que se considera necesario identificar los factores psicosociales y su probable incidencia en el nivel de estrés de los colaboradores del área administrativa, para que la empresa pueda tomar las medidas necesarias de prevención y corrección en las diferentes interacciones: ambiente de trabajo, condiciones de trabajo, costumbres, capacidades, necesidades, expectativas del trabajador, y condiciones personales fuera del trabajo.

1.2.Marco Teórico.

1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.

El enfoque de riesgo laboral aparece con el Renacimiento, la Revolución Francesa, con el reconocimiento formal de los derechos humanos por las Naciones Unidas y con la segunda Guerra Mundial que hace énfasis en la integridad física mental y social de todos los trabajadores.

El trabajo permite el desarrollo y crecimiento personal de los trabajadores, sin embargo bajo condiciones no adecuadas puede producir daños a la salud, tanto a nivel psicológico y mental; en años atrás el trabajo se desarrollaba en condiciones precarias que comprometía la salud de las personas, sin embargo en la actualidad se ha concebido una nueva forma de trabajo donde las condiciones laborales han mejorado en pro del trabajador con la finalidad de disminuir la siniestralidad en el trabajo, disminución de la morbilidad y de las enfermedades laborales, cambiando en forma parcial el concepto de mayor productividad en el menor tiempo, sin importar los costos humanos.

Existen varios estudios sobre la afectación de los factores psicosociales en los trabajadores, por ejemplo en algunos se indica que las afectaciones en la salud mental, se propician en diferentes actividades laborales, como es el caso de los empleados técnicos y administrativos. (Gutiérrez R, 2001).

La Comunicación de la Comisión Europea se remite a una Encuesta de Población Activa llevada a cabo en 1999 en la que se estimaba que las enfermedades causadas por estrés, depresión o ansiedad, violencia en el trabajo, acosos o intimidación son las causantes del 18% de los problemas de salud asociados con el trabajo, una cuarta parte de los cuales implica dos semanas o más de ausencia laboral, siendo la frecuencia de estas patologías dos veces superior en los sectores de la educación, los servicios sociales y los servicios de salud.

Por su parte, la IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del INSHT detecta que es en los sectores de Administración, Banca y Servicios Sociales donde hay mayores síntomas de estrés tales como alteraciones del sueño, cansancio, cefaleas y problemas de visión. (Velásquez Fernández, 2003).

En Chile, en una encuesta realizada en el año 2013 por GFK Adimark revela que uno de cada tres chilenos se encuentra con niveles de estrés, la cifra en relación al año 2012 pasó del 22% al 34 %. Raúl Alvarado, de la Escuela de Salud Pública de la U. de Chile indica que una de las principales causas del estrés en la insatisfacción con el trabajo. El cardiólogo David Dorón de la Clínica Las Condes, dice que el estrés se ha transformado en un problema de salud que no sólo incluye al individuo, sino a su familia y el entorno laboral y social, de hecho indica que el 40% del ausentismo laboral se debe al estrés y causa el 30% de licencias médicas. (Sepúlveda, 2013)

En México, se realizó un estudio con el objetivo exploratorio que consistió en identificar mediante preguntas abiertas los principales factores psicosociales, el estrés percibido, los estilos de afrontamiento y los problemas de salud informados por los trabajadores de distintas profesiones. La muestra fue no probabilística intencional compuesta por trabajadores administrativos, docentes, obreros y enfermeras de distintos centros de trabajo de la ciudad de México (N=216). Los resultados evidenciaron diversos factores o estresores psicosociales que son frecuentes y específicos en cada grupo ocupacional, sin embargo, otros estresores se presentaron en todas las ocupaciones, lo que marca la posibilidad de incluirse en un modelo generalizador. El grupo ocupacional de las enfermeras reportó mayores problemas de salud y de estrés en comparación con lo demás grupos. Se encontró un proceso de afrontamiento que se ubica dentro de los estilos clásicos de emoción-problema, asimismo se identificó al apoyo social en el trabajo como una variable psicosocial particularmente importante; dichas variables destacaron positivamente en los docentes. Por último, en la relación trabajo-familia, se encontró que el contexto laboral afecta en mayor medida al contexto familiar en aspectos como el estado de ánimo y el tiempo. (Juárez, 2007)

Existen tres formas de describir a los aspectos psicosociales: como factores psicosociales (Estructura organizacional), factores psicosociales de riesgo (Condiciones organizacionales que tienen efectos negativos a la salud) y riesgos psicosociales (Alta probabilidad de dañar la salud física, mental y social), por lo tanto la fase preventiva se debe establecer en los factores psicosociales de riesgo.

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

Estructura Epistemológica

La generación de nuevo conocimiento y aportes a la ciencia deben tener su fundamento filosófico, caso contrario se convierten en conceptos simples sin mayor complejidad y carentes de un fundamento científico, con la aplicación de la Epistemología, las Ciencias Sociales han propuesto soluciones en los momentos críticos de la construcción del conocimiento. El presente estudio en su marco epistemológico se construye en base al alcance de las Ciencias Sociales que para este fin considera a ciencias como la sociología, la ciencia política, la psicología social, la educación, la antropología social y la geografía social, dejando fuera de aplicación por un momento a ciencias como la historia, la economía, el derecho que tienen sus propios enfoques metodológicos y filosóficos.

Es fundamental citar a (Briones, 2002, págs. 13-15) quien en términos generales, define a la epistemología como el análisis del conocimiento científico. En términos más específicos, esta disciplina analiza los supuestos filosóficos de las ciencias, su objeto de estudio, los valores implicados en la creación del conocimiento, la estructura lógica de sus teorías, los métodos empleados en la investigación y en la explicación o interpretación de sus resultados y la confiabilidad y refutabilidad de sus teorías.

Los diferentes puntos de vista y análisis teóricos que han sido considerados en la construcción de las ciencias sociales han generado diversidad de hipótesis filosóficas con particulares fundamentos teóricos y metodológicos que las sustentan, por lo cual las ciencias sociales y naturales continúen diversas hipótesis ontológicas y gnoseológicas, las cuales en una dimensión más amplia, también se encuentran en diferentes concepciones del mundo. Esta

dinámica de generación de nuevas hipótesis filosóficas ha llevado a la epistemología a tratar a esas disciplinas, (Bunge, 1993, págs. 17-18), se refiere de manera controversial a diferentes corrientes que se dan en la sociología de la ciencia como se indica en la presente cita.

“Desde el decenio de 1960 han venido surgiendo nuevas orientaciones en la sociología de la ciencia. Si bien los estilos respectivos representan múltiples diferencias, no dejan por ello de adherirse a una cantidad de dogmas compartidos. Se trata del externalismo, tesis en cuyos términos el contenido conceptual (de la ciencia. GB) es determinado por el marco de referencia social; el constructivismo o subjetivismo, según el cual el sujeto investigador construye no solo su propia versión de los hechos sino también los hechos mismos y eventualmente el mundo entero; el relativismo, para el que no existen verdades objetivas y universales; el pragmatismo, que destaca la acción y la interacción a expensas de las ideas e identifica a la ciencia con la tecnología; el ordinarismo, que reduce la investigación científica a pura transpiración sin inspiración, negándose a reconocer a la ciencia un rango especial y a distinguirla de la ideología, de la pseudociencia y hasta de la anti ciencia; la adopción de doctrinas psicológicas obsoletas, como el conductismo y el psicoanálisis, y la sustitución del positivismo, el racionalismo y otras filosofías clásicas por multitud de filosofías ajenas a la ciencia e inclusive anticientíficas, como la filosofía lingüística, la fenomenología, el existencialismo, la hermenéutica, la “teoría crítica”, el postestructuralismo, el desconstruccionismo, o la escuela francesa de semiótica, según el caso”.

Las hipótesis ontológicas y gnoseológicas forman parte de las diversas escuelas filosóficas que enfrentan el problema del conocimiento de los objetos naturales y sociales. Las escuelas del empirismo y racionalismo abordan el origen del conocimiento, mientras que el idealismo, materialismo y realismo lo hacen desde la perspectiva de su esencia, de la relación entre objeto y sujeto.

Empirismo

El empirismo (del griego “empeira” = experiencia) sostiene que todo conocimiento se basa en la experiencia, afirmación con la cual se opone directamente al racionalismo para el cual, el conocimiento proviene, en gran medida, de la razón. Para el empirismo radical, la mente es como una “tabla rasa” que se limita a registrar la información que viene de la experiencia. Se distinguen tres tipos de empirismo: 1) el psicológico, para el cual el conocimiento se origina totalmente en la experiencia; 2) el empirismo gnoseológico que sostiene que la validez de todo conocimiento tiene su base en la experiencia; y 3) el empirismo metafísico según el cual no hay otra realidad que aquella que proviene de la experiencia y, en particular, de la experiencia sensible. (Briones, 2002).

El empirismo fue desarrollado esencialmente por un grupo de filósofos ingleses entre los más destacados podemos citar a Locke, Hume y J.M. Mill, esta escuela filosófica niega la existencia de ideas innatas, verdades necesarias a priori, verdades autoevidentes, rechaza todo concepto metafísico (fundamento del racionalismo), pero si acepta los juicios sintéticos a priori, basados en la experiencia. El valor que esta escuela da a la experiencia como origen del conocimiento y como última instancia de contrastación de estas teorías, aporta a la investigación en ciencias sociales. El reconocimiento que la ciencia está compuesta por teorías conjuga la posición con el empirismo científico que reconoce el papel de la práctica científica en el desarrollo de la ciencia (Briones, 2002).

Positivismo

El término positivismo fue utilizado por primera vez por el filósofo y matemático francés del siglo XIX Auguste Comte (1798-1857), quien eligió la palabra positivismo sobre la base de

que señalaba la realidad y la tendencia constructiva que él reclamó para el aspecto teórico de la doctrina. En general él se interesó por la reorganización de la vida social para el bien de la humanidad a través del conocimiento científico, y por esta vía, del control de las fuerzas naturales. Los dos componentes principales del positivismo, la filosofía y el gobierno (o programa de conducta individual y social), fueron más tarde unificados por Comte en un todo bajo la concepción de una religión, en la cual la humanidad era objeto de culto.

“La posición central de Comte se caracteriza por su manifiesta aversión al espiritualismo metafísico y religioso y su admiración por los poderes y realizaciones exhibidos por el pensamiento científico. En este sentido, y de manera que lo acerca fuertemente al tipo de postura asumida por Francis Bacon en el siglo XVII, el interés principal de Comte no consiste en elaborar un nuevo sistema filosófico, sino en promover una profunda reforma social. En cuanto tal reforma requiere de una radical transformación intelectual, Comte desarrolla su posición positivista. Tal concepción destaca la importancia del espíritu científico en la sociedad: para Comte, las diferentes ciencias representan una alternativa de conocimiento de carácter unitario. Esta unidad que, más allá de las diferencias, observa las diferentes disciplinas científicas, está asegurada por el apego de todas ellas al método científico. La unidad del método asegura la unidad de la ciencia. Comte busca aplicar al campo de la actividad humana el método científico de tal manera que se pueda generar un tipo de conocimiento sobre el hombre y la sociedad con la solidez de lo obtenido en las ciencias naturales: en este intento, insiste en la primacía del concepto de proceso y se preocupa, de manera particular, por ofrecer una explicación científica sobre los procesos históricos. El objetivo de Comte es descubrir las leyes que explican el devenir histórico..” (Echeverría, 1988, pág. 113)

Esta ciencia positiva es una disciplina de la modestia; y esta es su virtud. El saber positivo se atiene humildemente a las cosas; se queda ante ellas, sin intervenir, sin saltar por encima para lanzarse a falaces juegos de ideas; ya no pide causas sino solo leyes. Y gracias a esta austeridad logra leyes y las posee con precisión y certeza.

El proyecto de investigación se fundamenta en el positivismo al sustentar que el único conocimiento auténtico es el conocimiento científico el cual puede surgir de la afirmación de las teorías a través del método científico. La constante dinámica de cambio y nuevas exigencias para los trabajadores ecuatorianos ha llevado a retomar una problemática existente en las empresas grandes, medianas y pequeñas, que hasta hace poco tiempo no se la consideraba como factores desencadenantes de enfermedades laborales.

La realidad del momento es otra, la presencia de los riesgos psicosociales se ha potencializado, existe mayor incidencia en manifestaciones propias del Mobbing, del Bournout, del estrés, del envejecimiento prematuro, de la doble presencia, etc.

En el año 2000 la Comisión Europea del Trabajo indico una serie de situaciones, factores psicosociales desencadenantes de estrés entre las principales tenemos:

La carga mental en función del número de etapas de un proceso o en función del número de procesos requeridos para realizar correctamente una tarea y, más particularmente, en función del tiempo necesario para que el sujeto elabore, en su memoria, las respuestas a una información recibida. Esta definición incluye dos factores de la tarea que inciden en la carga mental, la cantidad y calidad de la información y el tiempo. (Mulder,1980).

Cuando se combinan prácticas organizacionales inadecuadas, ambiguas o autoritarias, con un bajo o mal funcionamiento de las estrategias de afrontamiento del trabajador, se hace crónica

la presencia del estrés, y esta será la vía para manifestar diversos trastornos emocionales por el trabajador como los del estado de ánimo, de concentración, y manifestaciones psicofisiológicas, como las palpitaciones, ansiedad, gastritis entre otras alteraciones en la salud del trabajador.

1.2.2.1. Factores Psicosociales

El trabajo es un elemento que puede generar dos efectos en el trabajador pudiendo llevar hacia el desarrollo de las personas o puede ocasionar un daño a la salud tanto a nivel físico, psicológico y mental. (Benavidez, Ruiz-Frutis, & García, 2000, pág. 5).

El trabajo físico, la mano de obra obligada no ha sido bien vista a lo largo de la historia, carente de cualquier protección, el trabajo era una forma de subsistencia que comprometía la salud de quienes no tenía más remedio que asumirlo. En el esclavismo en el viejo sistema de producción oriental, el concepto de condiciones de trabajo y riesgo carecía de sentido a igual que el valor al trabajo físico que era considerado servil y sin valor según lo menciona (Pia Chirinos, 2011).

Esta concepción del trabajo va cambiando con la aparición del sindicalismo y el respeto a los derechos de humanos, pero el factor que tubo relevancia en la importancia de los factores psicosociales se hace probablemente a partir del RD39/1997 de los Servicios de prevención de España. En la ley de prevención de riesgos laborales (31/1995) en su artículo 14 parágrafo 2 en la que se establece la obligación del empresario de “garantizar la seguridad y salud ellos trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”, factores psicosociales incluidos (Moreno, & Baéz, 2010, pág. 11).

A partir, de ello la Fundación para la Mejora de las Condiciones de vida , viene realizando desde 1991 sistemáticamente cada 5 años encuestas de condiciones de trabajo en Europa y a

partir del 1996 se distinguen un apartado organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control y autonomía, contenido del trabajo y salario y otro social que incluye participación, igualdad de oportunidades y violencia, en base a estas encuestas se desarrollan manuales dirigidos a la especialidad de Ergonomía y Psicosociología (Moreno, & Baéz, 2010, pág. 12).

Definición de los Factores Psicosociales

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto (OIT-OMS, 1984, pág. 12), como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.”.

Según (Fernández García, 2010, pág. 15), los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo así como la productividad empresarial.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo los define como: “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997).

El Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud se refiere a ellos como: “aquellas características de las condiciones del trabajo y, sobretodo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que llamamos estrés” (Instituto Sindical de Trabajo, 2002).

Los Factores de Riesgo Psicosocial según la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo como “Todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (García, 2010, pág. 65).

Clasificación de los Factores Psicosociales

Existen diversas clasificaciones de los factores de riesgo psicosocial, a continuación se detalla una clasificación etiológica, atendiendo al origen causal de los mismo. (López, pág. 3).

Según la OIT los factores psicosociales se clasifican en:

Medio ambiente de trabajo

- ✓ Ruido
- ✓ Ambiente térmico.
- ✓ Vibraciones.
- ✓ Condiciones de Higiene y Seguridad.
- ✓ Peligro intrínseco del trabajo.
- ✓ Ubicación de la empresa

Factores intrínsecos del trabajo

- ✓ Sobrecarga cuantitativa o cualitativa de la tarea.
- ✓ Trabajo monótono y rutinario
- ✓ Iniciativa
- ✓ Identificación con el producto

Horarios de trabajo

- ✓ Trabajo a turnos

- ✓ Control de pausas

Factores organizacionales

- ✓ Función del trabajador: Función ambigua, conflictos de competencia.
- ✓ Participación de los trabajadores.

Relaciones en el medio de trabajo: comunicación, tipo de supervisión y control, estilo de dirección e introducción de cambios en el lugar de trabajo

Factores derivados de los cambios tecnológicos

- ✓ Industrialización.
- ✓ Introducción de nuevas tecnologías

Otros factores

- ✓ Subempleo y desempleo
- ✓ Inestabilidad del empleo

Para la NIOSH la clasificación de los factores psicosociales es:

- ✓ Sobrecarga cuantitativa.
- ✓ Insuficiente carga cualitativa.
- ✓ Conflicto de roles.
- ✓ Falta de control sobre la situación personal.
- ✓ Falta de apoyo social.
- ✓ Estresores físicos.
- ✓ Nuevas tecnologías.
- ✓ Trabajo a turnos.

Según INSHT los factores psicosociales se clasificaban en:

Factores relacionados con la tarea:

- ✓ Ritmo de trabajo

- ✓ Monotonía y repetitividad.
- ✓ Iniciativa y autonomía.
- ✓ Nivel de cualificación.
- ✓ Nivel de responsabilidad.

Factores relacionados con la organización del tiempo de trabajo:

- ✓ Pausas de trabajo.
- ✓ Horario flexible.
- ✓ Trabajo a turnos y nocturno.

Factores relacionados con la estructura de la organización

- ✓ Comunicación en el trabajo.
- ✓ Participación en la toma de decisiones.
- ✓ Estilo de mando.
- ✓ Definición de competencias.
- ✓ Características propias de la empresa

De acuerdo a las definiciones y clasificación anterior se puede establecer que los factores psicosociales y los factores de riesgo pueden ser generados por tres variables:

Factores psicosociales relacionados con las características del puesto.

Con la demanda de trabajo y el ritmo impuesto por las máquinas y la tecnología, la autonomía del trabajador se ve desplazada ya que no puede establecer su propio ritmo de trabajo lo que generar daños a la salud de los trabajadores, tales como el estrés laboral.

- ✓ Iniciativa /Autonomía: Se refiere a la oportunidad que tiene el trabajador de organizar, establecer su ritmo de trabajo, determinar la forma de llevar a cabo su trabajo y la

posibilidad de corregir sus puntos débiles, esto genera un efecto motivador y satisfactorio que condice a un bienestar físico y mental. En su defecto genera efectos negativos en el trabajador tales como insatisfacción laboral, falta de motivación e incluso ciertas patologías. (Cortés D. J., 2007, pág. 597).

- ✓ Ritmos de trabajo: Se encuentra inmerso en todos los tipos de trabajo que tenga un trabajador en cadena o no, por lo que el trabajador se ve sujeto al ritmo que las mismas impongan, coartando la libertad para administrar su tiempo. Este factor puede ser causa de la fatiga física o mental, insatisfacción ansiedad, depresión las mismas que dependerán de sus características individuales. (Cortés D. J., 2007, pág. 598).
- ✓ Monotonía/ Repetitividad: La tecnología de producción en serie, los procesos de trabajo muy automatizados, que se caracterizan por su monotonía y repetitividad, esto genera en el trabajador un desplazamiento de su iniciativa y su trabajo se vuelve mecánico, además reduce la participación del trabajador en el proceso, recordemos que el trabajador mientras mayor participación tengan en el proceso y mayor responsabilidad se le otorgue mayor desarrollo. Sin embargo esto debe tener un equilibrio con las capacidades del trabajador. (Sauter Steven L, Murphy Lawrence R, Hurrell Joseph J, Levi Lennart, 1998, pág. 34.6).

Factores psicosociales relacionados con la organización del trabajo

- a. Estructura de la Organización
 - ✓ Comunicación en el trabajo: El ser humano es un ser social por naturaleza por lo que la necesidad de comunicarse es un elemento importante en la satisfacción del trabajador, la falta de una comunicación con la dirección y sus compañeros, el no poder dar sugerencias

son obstáculos que con el tiempo van a desarrollar problemas tales como la insatisfacción y desmotivación en las personas.

- ✓ Estilos de mando: El estilo de mando no hace referencia a una persona sino al estilo preponderante en un medio de trabajo y que esto genera una reacción en las actitudes y comportamientos de una persona. El tipo de liderazgo (autoritario, paternalista, pasivo o democrático) en una organización juega un papel fundamental en el funcionamiento de esta, y sus objetivos organizacionales, de ahí la importancia en que una empresa utilice un adecuado estilo de mando. (Menéndez.F, Fernández F, Llana F, Vazquez I, Rodríguez J & Espeso M., 2009, pág. 502).
 - ✓ Participación en la toma de decisiones: Toda organización debe fomentar una participación activa de todo el personal, no solo para el cumplimiento de los objetivos de productividad, sino también lograr mayor comunicación y mejores relaciones personales que se ven reflejadas en un mejor clima laboral y evitar que se genere ansiedad y estrés en el personal. (Cortés D. J., 2007, pág. 593)
 - ✓ Asignación de tareas: El no contar con una idea clara sobre cuáles son las funciones, tareas a realizar, ni tampoco tener en claro el nivel de responsabilidad sobre las mismas genera conflictos organizacionales que si no se lo corrige a tiempo puede verse afectada la salud de los trabajadores expresada mediante una baja de productividad y de estrés.
- b. Organización del tiempo de trabajo
- ✓ Jornadas de trabajo y descansos: Toda organización al establecer una jornada de trabajo debe considerar la duración de la jornada, tipo de trabajo, y el personal que va a desempeñar el mismo, considerando no solo la productividad sino también la salud de la persona que lo ejecuta, de ahí la importancia de establecer una adecuada distribución del

tiempo del trabajador para mejorar su rendimiento caso contrario puede generar cansancio.

- ✓ Horarios de trabajo: Dependiendo del tipo de organizaciones se establece un horario fijo o flexible, en este último el trabajador siente mayor satisfacción, sin embargo su aplicación depende de las características de la organización. Los horarios nocturnos afectan a la calidad de vida del trabajador, altera su ritmo biológico y también se ve afectado su entorno familiar que ante la permanencia de este factor se desencadenan un sin número de problemas a la salud del trabajador.

c. Características de la empresa

- ✓ Actividad: Las actividades de cada una de las organizaciones ejercen influencia en cada uno de los trabajadores ya que dependiendo de las mismas los trabajadores se encontraran expuestos a un sin número de estresores como por ejemplo demanda de trabajo, ritmos de producción entre otros los cuales afectan su bienestar.
- ✓ Localización: El lugar donde está ubicada la empresa ejerce influencia sobre el bienestar de las personas y su satisfacción pero puede dar lugar a problemas de naturaleza psíquica y social. (Cortés D. J., 2007, pág. 595). Es así que el trabajador que es trasladado a un lugar donde no existe seguridad para él y su familia, puede ser un factor que haga que la persona sea menos resistente a afrontar sus dificultades laborales y que sea propenso al estrés.
- ✓ Dimensión: El tamaño de la empresa es un factor que incide en la aparición de situaciones de estrés y satisfacción en lugar de trabajo, este es un problema que afecta generalmente a las grandes empresas ya que es más difícil establecer una comunicación directa, los turnos de trabajo son más extensos en cambio en una pequeña empresa existe mayor contacto con los trabajadores, mayor flexibilidad.

- ✓ **Imagen:** La imagen de la empresa frente a la sociedad ejerce influencia en la satisfacción del empleado es por ello que si la empresa tiene programas de responsabilidad social, buen clima laboral, pagos justos y equitativos, si es una empresa que tiene solidez en el mercado esto influye en los trabajadores. (Cortés D. J., 2007, pág. 595).

d. Características personales

El nivel de afectación por los factores psicosociales depende de las características individuales, pudiendo variar de persona a persona, de su capacidad de tolerancia y de adaptación dependiendo de dos factores, tales como:

- ✓ **Personalidad:** Se refiere a la forma de ser de cada uno, a los rasgos que caracteriza a las personas; su historia personal, sus vivencias, sus comportamientos aprendidos que influyen sobre el modo en que el individuo actúa en situaciones cotidianas de la vida. (García, pág. 87).
- ✓ **Edad:** Se establece que mientras mayor edad tienen las personas mayor cantidad de recursos y adaptación tiene para afrontar situaciones estresantes, en cambio mientras más jóvenes son las personas tienen mayor exigencias para sí mismos y la falta de conocimientos hacen que estén mayor expuestas al estrés.
- ✓ **Motivación:** Una meta en el ser humano genera un cambio de conducta con la finalidad de alcanzar el objetivo deseado, considerando que el trabajo es un medio que nos permite satisfacer las necesidades, como por ejemplo a través del reconocimiento laboral. La falta de una política de incentivos genera desmotivación en el personal.
- ✓ **Formación:** La formación constituye un factor de satisfacción laboral, pero al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia, puede constituir

importante fuente de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacitación del trabajador y el trabajo que realiza (Cortés D. J., 2007, pág. 603).

- ✓ Actitudes y Aptitud: Predisposición de la persona a responder de una manera determinada frente a un estímulo tras evaluarlo positiva o negativamente. Aptitud es la capacidad de aprovechar toda enseñanza, capacitación o experiencia en un determinado ámbito de desempeño. (Bruno, 1997).

Factores extra laborales

Hacen referencia a todos los aspectos del entorno, socioeconómicos, vida familiar, entorno social, ocio y tiempo Libre, que pueden influir en la satisfacción o no del trabajador, en su salud y bienestar del individuo, esto según el libro de la batería planteado por el Ministerio de la Protección Social en 2010. (Social, 2010).

Evaluación de los riesgos psicosociales

Es un proceso dirigido que tiene como objetivo estimar el nivel de los riesgos presentes en una organización y proporcionar información para establecer planes de control para los mismos. (Macilla, 2012).

- a) Análisis previo de la empresa: etapa en la cual se recoge toda la información referente a la población de estudio, es el primer acercamiento con la población a evaluar para comunicar el objetivo de la evaluación.
- b) Selección de las técnicas de evaluación: Dependiendo de la información que se desea recabar se puede utilizar, cuestionario, entrevistas etc.
- c) Trabajo de campo: Etapa en la cual se le entrega los cuestionarios para proceder con la evolución.

- d) Análisis de los datos: Es procesamiento de datos mediante análisis estadísticos mediante el uso de la tecnología.

Cuestionario de evaluación del riesgo psicosociales

Se dispone de diferentes métodos de evaluación, principalmente de tipo cuestionario, dirigidos a evaluar los riesgos psicosociales en las organizaciones. Los más conocidos han sido elaborados por universidades públicas, por organismos nacionales o internacionales. A continuación se presentan las principales métodos de evaluación más importante.

Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO

Es el primer instrumento desarrollado, se trata del método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo, que tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos. Para su elaboración, los autores se fundamentaron en teorías de estrés, motivación y satisfacción. El cuestionario en su versión actual consta de 75 preguntas y evalúa 7 factores. (Moreno, & Baéz, 2010).

Método Ista 21

Este instrumento conceptualiza cuatro grandes dimensiones (exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y compensaciones) de las que forman parte un total de 20 dimensiones, a la que se añadió la dimensión de doble presencia. Estas 21 dimensiones psicosociales tratan de cubrir la mayoría de los riesgos psicosociales que pueden existir en el mundo laboral (Moreno, & Baéz, 2010)

Cuestionario de factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo (Instituto Navarro de Salud Laboral)

Este instrumento de evaluación sirve para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan eficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas. (Moreno, & Baéz, 2010)

Se estudian cuatro variables:

- ✓ Participación, implicación, responsabilidad (define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones).
- ✓ Formación, información, comunicación (se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas).
- ✓ Gestión del tiempo (establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales).
- ✓ Cohesión de grupo (se refiere al patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad).

Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

El Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist J. , 1996, págs. 22-41) (Siegrist J. , 1998, págs. 190-204) investiga la relación entre factores psicosociales y salud, a través de los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador; y más concretamente

en el desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias).

Gráfico 1. Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa



Elaborado por: Elisa Londoño P.

El constructo control sobre el estatus ocupacional es fundamental en el modelo, refiriéndose a aquellos aspectos de la carrera laboral que amenazan las funciones de autorregulación del trabajador. Esta “pérdida o interrupción del rol laboral” constituirá una de las principales fuentes de estrés laboral, ya que bajo estas circunstancias se restringe el control sobre las recompensas, afectando a la salud y bienestar del trabajador. (Siegrist J. , 1996)

1.2.2.2. Origen del Estrés

El término "stress" etimológicamente proviene del participio latino (strictas) del verbo astringere que significa provocar "tensión".

El término estrés (stress) se empieza a utilizar en el siglo XIX por el fisiólogo francés Claude Bernard, quien se interesó en la influencia de los cambios del ambiente externo sobre el

individuo y las consecuencias que estos cambios podría generar en el organismo humano. Más tarde en el siglo XX, también fisiólogo, el estadounidense Walter Cannon, preocupado por las reacciones que el organismo lleva a cabo para mantener el equilibrio interno frente a las situaciones de emergencia y a los cambios de su entorno, utiliza el término “homeostasis”. Cannon hace uso de la palabra stress al referirse a los niveles de desajuste que pueden llegar a provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos, “niveles críticos de stress”. (Reyes)

En el año de 1936 el endocrinólogo húngaro Hans Selye, mientras estudiaba los comportamientos de los pacientes independientemente de la dolencia que padecían presentaban síntomas comunes: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras. A este conjunto de síntomas Selye lo denominó “El síndrome de estar enfermo”. (Stora Jean, 1992)

En 1950, Selye publicó la que sería su investigación más famosa: Estrés, este era un estudio sobre la ansiedad. El término estrés proviene de la física y hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse, es por eso que fue adoptado por la psicología, y así a este conjunto de síntomas se lo denominó “Síndrome General de Adaptación” (G.A.S). Los estudios de Selye llevaron a plantear que el estrés es la respuesta inespecífica a cualquier demanda a la que sea sometido el individuo. (Reyes)

Todos los estudios realizados por Selye lo llevaron para que sea considerado el “padre del stress”. El Síndrome General de Adaptación es el conjunto de síntomas físicos y psíquicos que aparecen cuando el sujeto debe enfrentarse a una situación novedosa. El G.A.S tiene tres fases claramente definidas:

Gráfico 2. Síndrome General de Adaptación



Elaborado por: Elisa Londoño P.

La FASE DE ALARMA, es aquella en la que organismo empieza a secretar hormonas de emergencia (adrenalina, cortisona, noradrenalina, etc), en esta etapa el individuo no siente cansancio ni fatiga. Se produce un estado de excitación en la que el cuerpo se prepara para la defensa o la fuga.

En la FASE DE RESISTENCIA, se observa la acomodación del individuo ante los agentes estresores, se mantiene en un nivel de ánimo optimista.

Cuando el estímulo no ha desaparecido, el estrés se mantiene y aparecen síntomas como la irritabilidad, tensión, insomnio, etc., el individuo pasa a la FASE DE AGOTAMIENTO, y si esta fase no es controlada puede causar la muerte. (Selye, 1956)

Definición de Estrés

Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias. Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta a la salud física de las personas. (Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”.

Para Manuel Jesús Fernández (2006), el estrés puede ser definido como el estado psicofísico que experimentamos cuando existe un desajuste entre la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda. Dicho de otro modo, lo que ocasiona que sintamos estrés es precisamente el grado de desequilibrio percibido entre las exigencias que se nos plantean, en el trabajo o en cualquier otro entorno, y los recursos con los que contamos para hacerles frente.

El estrés es uno de los factores de riesgo psicosocial, que probablemente ha aumentado en los últimos tiempos, juega un papel importante ya es un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demandas) y las características del sujeto (recursos), si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación. (Merin-Cano-Tobal, 1995, págs. 113-130)

El estrés, según la Comisión Europea (2000) es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación. (Trabajo, www.insht.es, 2002)

Después de todo lo indicado, el estrés en el trabajo es un factor dentro de la organización que debe ser atendido oportunamente y evaluado periódicamente, de tal manera que se puedan tomar los correctivos necesarios para crear y mantener un ambiente laboral sano y armónico, de

esta manera mejorar la calidad de vida de los trabajadores y minimizar los costos que puedan ocasionar para la empresa las incapacidades absentismos.

Clasificación del Estrés

En términos generales se puede hablar de dos tipos de estrés:

- El Eustrés (estrés positivo)
- El Distress (estrés negativo)

El Eustrés, Pose (2005), lo define como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo. El eustrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas. (Ferro, 2010)

El eustrés o estrés positivo, es la adecuada motivación, necesaria para culminar con éxito un aprueba o situación complicada. Es la generada ante un reto desafío, que genera una sensación de logro y control. Por tanto, es adaptativo, y estimulante, siendo necesario para el desarrollo de la vida en bienestar. (Fernández, 2008)

El Distrés, según (Fernández, 2008), es la inadecuada activación psicofisiológica 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.

El distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo. Pueden ser estresores: el trabajo, la familia, las enfermedades, el clima, el alcohol, el tabaco, las frustraciones, en suma centenares de estímulos internos o externos de carácter físico, químico o social. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, desde cuando gana el propio equipo a la suerte en los juegos de azar, en ambos casos se producen infartos por exceso de júbilo. (Web, 2007)

Estrés Laboral

La importancia creciente del estrés laboral está relacionada con las transformaciones que se están produciendo en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las empresas y la propia naturaleza del trabajo. La globalización de la economía y los mercados, la crisis financiera, los cambios tecnológicos y los demográficos y sociales tienen importantes repercusiones sobre las formas organizativas de las empresas, las relaciones entre la empresa y el trabajador, los sistemas de trabajo han mejorado en varios aspectos, pero han surgido o se han intensificado nuevos riesgos, en su mayor parte de carácter psicosocial. (Peiró, 2009)

Debemos partir de la idea general de que el stress es producido debido a las características del trabajo, a su entorno y a las particularidades de la persona. A partir de esta integración se trata de combinar los diferentes aspectos conceptuales en un modelo integrado de stress humano y su percepción.

Cuando hablamos de estrés laboral nos referimos al estrés del trabajo, a la realización de las tareas, al desempeño de los roles, sobrecarga de trabajo, etc. Son situaciones de tensión, los que pueden producir estados de ansiedad y angustia que son creados por factores externos, internos o la combinación de las dos, y estos son vividos por los trabajadores sea en forma individual o de grupo, los mismos que se convierten en una amenaza para la empresa y deben ser afrontados a tiempo y de la manera adecuada para no ocasionar conflictos entre trabajadores, y/o entre grupos o áreas.

Son considerados factores generadores de estrés en el ámbito laboral los siguientes:

- **Ambigüedad del rol:** La persona con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de ella, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados. En definitiva, dispone de una información inadecuada para hacerse una idea clara del rol que se le asigna, bien por ser incompleta, bien por ser interpretable de varias maneras, o bien por ser muy cambiante. Tal información debería tratar sobre el propósito u objetivos de su trabajo, su autoridad y sus responsabilidades, su estilo de relación y comunicación con los demás, etc. (Trabajo, NTP 388, 1995)
- **Conflicto de Rol:** Se produce como consecuencia de la falta de adecuación entre el rol esperado por la organización y los valores que posee el trabajador. Según la (Trabajo, NTP 388, 1995), el conflicto de rol se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo. Se ha demostrado que el conflicto de rol está relacionado con la insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento. Entre los trabajadores

industriales sometidos a algún conflicto de roles se ha encontrado una mayor tensión a causa del trabajo, menor satisfacción con él y menor confianza en la organización.

La situación de conflicto de rol puede originarse de diversas formas. Se entiende que una persona sufrirá un conflicto de roles si percibe que una o más personas o grupos de la organización, con quienes está vinculada (dentro de un sistema de roles), tienen expectativas divergentes sobre qué ha de hacer y/o cómo ha de conducirse, que son incompatibles o incongruentes entre sí o bien con la realización del trabajo. (Trabajo, NTP 388, 1995).

Las modalidades del conflicto del rol son: conflicto interno y conflicto externo. El conflicto interno se genera cuando el trabajador se niega a realizar una determinada actividad ya sea porque no es parte de su función, o porque atenta contra sus valores. Y, el conflicto externo se produce cuando las órdenes de los superiores son impuestas o son órdenes opuestas. (Reyes)

- La sobrecarga de trabajo: Este se relaciona con dos factores: factores de la organización, debido a no contar con el personal necesario se verá el trabajador en asumir mayor cantidad de tareas, en tiempos establecidos y requeridos por la empresa, lo que ocasiona presión en el trabajador. El otro factor es el individual, que se refiere al elevado auto exigencia del trabajador, buscar el perfeccionismo y no delegar tareas.

La sobrecarga de trabajo surge cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está acostumbrada. En un sentido estricto sería el caso de aquel que se ve incapaz de satisfacer todas sus exigencias laborales.

Las repercusiones psicológicas más frecuentes en este tipo de situaciones son, en primer lugar el estrés, y los trastornos por ansiedad, que se manifiestan en forma de sensación de tensión psíquica, irritabilidad, tendencia a sobresaltarse por cualquier estímulo externo

(ruidos, etc.), susceptibilidad frente a los demás, pesimismo, presentimientos de que en cualquier momento ocurrirá alguna desgracia inesperada, dificultad para relajarse, inseguridad, etc. Se ha comprobado que una cierta ansiedad consecutiva a la sobrecarga de trabajo aumenta los rendimientos de las personas que se ven sometidas a ella, hasta que llega un momento en que ocurre todo lo contrario, como si estas personas se desplomasen por completo. (Reyes)

- Juegos de Poder: Aquí sobresalen las relaciones personales antes que la formación y preparación del trabajador. Esto se puede convertir en un factor de desmotivación, dando lugar a fomentar la competitividad de las influencias personales. (Reyes)
- Inadecuación de status: Ocupar un lugar en la empresa que se encuentre por debajo de las capacidades y de la formación del trabajador, causando en la insatisfacción y desinterés. (Reyes)

Modelo Demanda-Control

El Modelo demanda-control (Karasek R. A., 1979, págs. 285-309) (Karasek R. y., 1990) (Johnson, 1991) postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: (1) las demandas laborales y (2) el control que se tiene sobre las mismas. La dimensión demandas (job demand), hace referencia a las exigencias psicológicas del trabajo (exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas). En la dimensión control (job decision latitude) es importante tanto el control sobre las tareas (decision authority), como el control de las capacidades (skill discretion). El control sobre la tarea determina la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste; el control sobre las

capacidades determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el trabajo.

Gráfico 3. Modelo Demanda Control



Elaborado por: Elisa Londoño P.

En el Modelo demanda-control el estrés se identifica con tensión psicológica y actúa como variable control, aquella que modula la transformación del estrés en energía para la acción. Si por el contrario, existe un bajo poder de decisión, se transformará en tensión psicológica. Por tanto, Karasek (1979), no utiliza la palabra estrés como un estado interno del individuo, ya que considera que sus investigaciones no lo evalúan directamente. En su lugar, estudia tres términos relacionados con estrés: demandas del trabajo, control sobre el mismo y tensión. A su vez, la tensión laboral es una medida compuesta, procedente de las dos anteriores: el trabajador sufrirá tensión psicológica cuando las demandas laborales son altas y es bajo el control que tiene sobre las mismas. (Luceño Lourdes, 2005)

Estructura Contextual

Gráfico 4. Estructura Contextual



Elaborado por: Elisa Londoño P.

Laboratorios Bagó del Ecuador S.A. es una compañía de origen argentino, su actividad es la comercialización de productos farmacéuticos para consumo humano. Inicio sus actividades en el mercado nacional hace 24 años, está conformada por un total de 200 colaboradores a nivel nacional. La oficina principal se encuentra en la ciudad de Quito, cuenta con dos sucursales una en la ciudad de Guayaquil y otra en la ciudad de Cuenca. Una de las características de la empresa es su preocupación por el personal humano, siempre pendiente de mejorar las oportunidades de desarrollo profesional, así como de buscar nuevas alternativas para poner al servicio de sus colaboradores para mejorar su balance laboral-personal. Es por esta razón, que la compañía accedió a otorgar toda la información requerida para este trabajo de investigación, ya que esto le permitirá medir y evaluar los planes de calidad de vida, desarrollo y otros beneficios, además de

encontrar nuevas oportunidades para desarrollar nuevas alternativas de mejora en pro de su elemento humano.

Marco Legal

Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial

Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos:

1. La Asociación Médica Mundial (AMM) ha promulgado la Declaración de Helsinki como una propuesta de principios éticos para investigación médica en seres humanos, incluida la investigación del material humano y de información identificables.

La Declaración debe ser considerada como un todo y un párrafo no debe ser aplicado sin considerar todos los otros párrafos pertinentes.

2. Aunque la Declaración está destinada principalmente a los médicos, la AMM insta a otros participantes en la investigación médica en seres humanos a adoptar estos principios.

3. El deber del médico es promover y velar por la salud de los pacientes, incluidos los que participan en investigación médica. Los conocimientos y la conciencia del médico han de subordinarse al cumplimiento de ese deber.

4. La Declaración de Ginebra de la Asociación Médica Mundial vincula al médico con la fórmula "velar solícitamente y ante todo por la salud de mi paciente", y el Código Internacional de Ética Médica afirma que: "El médico debe considerar lo mejor para el paciente cuando preste atención médica".

5. El progreso de la medicina se basa en la investigación que, en último término, debe incluir estudios en seres humanos. Las poblaciones que están subrepresentadas en la investigación médica deben tener un acceso apropiado a la participación en la investigación.

6. En investigación médica en seres humanos, el bienestar de la persona que participa en la investigación debe tener siempre primacía sobre todos los otros intereses.

7. El propósito principal de la investigación médica en seres humanos es comprender las causas, evolución y efectos de las enfermedades y mejorar las intervenciones preventivas, diagnósticas y terapéuticas (métodos, procedimientos y tratamientos). Incluso, las mejores intervenciones actuales deben ser evaluadas continuamente a través de la investigación para que sean seguras, eficaces, efectivas, accesibles y de calidad.

8. En la práctica de la medicina y de la investigación médica, la mayoría de las intervenciones implican algunos riesgos y costos.

9. La investigación médica está sujeta a normas éticas que sirven para promover el respeto a todos los seres humanos y para proteger su salud y sus derechos individuales. Algunas poblaciones sometidas a la investigación son particularmente vulnerables y necesitan protección especial. Estas incluyen a los que no pueden otorgar o rechazar el consentimiento por sí mismos y a los que pueden ser vulnerables a coerción o influencia indebida.

10. Los médicos deben considerar las normas y estándares éticos, legales y jurídicos para la investigación en seres humanos en sus propios países, al igual que las normas y estándares internacionales vigentes. No se debe permitir que un requisito ético, legal o jurídico nacional o internacional disminuya o elimine cualquiera medida de protección para las personas que participan en la investigación establecida en esta Declaración. (Mundial, Wma)

1.2.3. Hipótesis.

A mayor presencia de los factores de riesgo psicosocial mayor nivel de estrés se presenta en el personal administrativo de Laboratorios Bagó del Ecuador S.A.

1.2.4. Identificación y Caracterización de las Variables.

Variable independiente: Factores Psicosociales

Variable dependiente: El estrés

Variable interviniente: Factores sociodemográficos y laborales.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Variable independiente: Los factores de riesgo psicosocial

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional		Nivel de medición		Indicadores
Factores de riesgo psicosocial		TIEMPO DE TRABAJO (TT)		TRABAJO EN SABADOS TRABAJO EN DOMINGOS Y FESTIVOS TIEMPO DE DESCANSO SEMANAL COMPATIBILIDAD VIDA LABORAL-VIDA SOCIAL	1 2 5 6	Siempre o casi siempre A menudo A veces Nunca
		AUTONOMÍA (AU)	AUTONOMIA TEMPORAL	POSIBILIDAD DE ATENDER ASUNTOS PERSONALES DISTRIBUCIÓN DE PAUSA REGLAMENTARIAS ADOPCIÓN DE PAUSAS NO REGLAMENTARIAS DETERMINACIÓN DEL RITMO	3 7 8 9	Siempre o casi siempre A menudo A veces Nunca o casi nunca
			AUTONOMIA DECISIONAL	ACTIVIDADES Y TAREAS DISTRIBUCIÓN DE TAREAS DISTRIBUCIÓN DE ESPACIOS DE TRABAJO METODOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS CANTIDAD DE TRABAJO CALIDAD DE TRABAJO RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS DISTRIBUCIÓN TURNOS	10a 10b 10c 10d 10e 10f 10g 10h	
			CARGA DE TRABAJO (CT)	PRESIÓN DE TIEMPOS	23 24 25	
				ESFUERZOS DE ATENCIÓN	21 22 27 30 31 32	
				CANTIDAD Y DIFICULTAD DE LA TAREA	26 28 29	
				TRABAJO FUERA DEL HORARIO HABITUAL	4	

Tabla 1. (continuación)

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional		Nivel de medición		Indicadores
Factores de riesgo psicosocial	Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001a).	DEMANDAS PSICOLOGICAS (DP)		REQUERIMIENTO DE APRENDIZAJES	33a	Siempre o casi siempre A menudo A veces Nunca o casi nunca
				REQUERIMIENTO DE ADAPTACION	33b	
				REQUERIMIENTOS DE INICIATIVA	33c	
				REQUERIMIENTO DE MEMORIZACIÓN	33d	
				REQUERIMIENTO DE CREATIVIDAD	33e	
				REQUERIMIENTO DE TRATO CON PERSONAS	33f	
				OCULTACIÓN DE EMOCIONES ANTE SUPERIORES	34a	
				OCULTACION DE EMOCIONES ANTE SUBORDINADOS	34b	
				OCULTACIÓN DE EMOCIONES ANTE COMPAÑEROS	34c	
				OCULTACION DE EMOCIONES ANTE CLIENTE	34d	
				EXPOSICION A SITUACIONES DE IMPACTO EMOCIONAL	35	
				DEMANADAS DE RESPUESTAS EMOCIONAL	36	
		VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO (VC)		TRABAJO RUTINARIO	37	Siempre o casi siempre A menudo A veces Nunca o casi nunca
				SENTIDO DE TRABAJO	38	
				CONTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	39	
				RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR SUPERIORES	40a	
				RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR COMPAÑEROS	40b	
		SUPERVISIÓN / PARTICIPACION (PS)		RECONOCIMIETO DEL TRABAJO POR CLIENTES	40c	Siempre o casi siempre A menudo A veces Nunca o casi nunca
				RECONOCIMIENTOS DEL TRABAJO POR FAMILIA	40d	
				PARTIC EN LA INTROD/CAMBIO EQUIPOS MATERIAL	11a	
				PARTICIPACIÓN INTRODUCCION DE MÉTODOS DE TR	11b	
				PARTICIPACIÓN LANZAMIENTO NUEVOS PRODUCTOS	11c	
				PARTICIPACIÓN REORGANIZACIÓN ÁREAS TRABAJO	11c	
				PARTICIPACIÓN INTRODUCCIÓN CAMBIOS DIRECCIÓN	11e	
				PARTICIPACIÓN EN CONTRATACIONES DE PERSONA	11f	
				PARTICIPACIÓN ELABORACIÓN NORMAS DE TRABAJO	11g	
				SUPERVISIÓN SOBRE LOS MÉTODOS	12a	
		INTERÉS POR EL TRABAJADOR/ COMPENSACIÓN (ITC)		SUPERVISIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN	12b	Siempre o casi siempre A menudo A veces Nunca o casi nunca
				SUPERVISIÓN SOBRE EL RITMO	12c	
				SUPERVISIÓN SOBRE LA CALIDAD	12d	
				INFORMACIÓN SOBRE LA FORMACIÓN	13a	
				INFORMACIÓN POSIBILIDADES DE PROMOCIÓN	13b	
				INFORMACIÓN LOS REQUISITOS PARA LA PROMOCIÓN	13c	
				INFORMACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA	13d	
				FACILIDADES PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL	41	
		DESEMPEÑO DE ROL (DR)		VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN	42	Siempre o casi siempre A menudo A veces Nunca o casi nunca
				EQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO Y RECOMPENSAS	43	
				SATISFACCIÓN CON EL SALARIO	44	
				ESPECIFICACIONES DE LOS COMETIDOS	14a	
				ESPECIFICACIONES DE LOS PROCEDIMIENTOS	14b	
				ESPECIFICACIONES DE LA CANTIDAD DE TRABAJO	14c	
				ESPECIFICACIONES DE LA CALIDAD DE TRABAJO	14d	
				ESPECIFICACIONES DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO	14e	
				ESPECIFICACIONES DE LA RESPONSABILIDAD DEL TRABAJADOR	14f	
				TAREAS IRREALIZABLES	15a	
		RELACION Y APOYO SOCIAL (RAS)		PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO INCOMPATIBLES CON LA VIDA PERSONAL	15b	Siempre o casi siempre A menudo A veces Nunca o casi nunca
				CONFLICTOS MORALES	15c	
				INSTRUCCIONES CONTRADICTORIAS	15d	
				ASIGNACIÓN DE TAREAS QUE EXCEDEN EL COMETIDO	15e	
				APOYO SOCIAL INSTRUMENTAL DE DISTINTAS FUENTES	16a	Siempre o casi siempre A menudo A veces Nunca o casi nunca
				TUS COMPAÑEROS	16b	
				TUS SUBORDINADOS	16c	
				OTRAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN LA EMPRESA	16d	
				CALIDAD DE LAS RELACIONES	17	
				EXPOSICIÓN A CONFLICTOS INTERPERSONALES	18a	
				EXPOSICIONES A VIOLENCIA FÍSICA	18b	
				EXPOSICIONES A VIOLENCIA PSICOLÓGICA	18c	
				EXPOSICIONES A ACOSO SEXUAL	18d	
				GESTIÓN DE LA EMPRESA DE LAS SITUACIONES DE CRISIS	19	
				EXPOSICIÓN A DISCRIMINACIÓN	20	

Tabla 2. Variable dependiente: Estrés Laboral

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Nivel de medición	Indicadores
Nivel de Stress Laboral	"El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)"	Trabajo en sí mismo	Preguntas: 14,15,16,17,22,26,30	- Presencia o no
		Contexto Laboral	Preguntas: 8,13,19,20,21,24,27,28,29,32,42	- Valoración personal de la intensidad (nada, poco o mucho, muchísimo)
		Relación del Sujeto con el Trabajo	Preguntas: 4,12,32,43,44,45,46,49,50	- Afectación en la actualidad o en el pasado

Tabla 3. Variable Interdependiente: Sociodemográficos y Laborales

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Nivel de medición	Indicadores
Socio Demográfica	Son variables relativas al entrevistado.	Edad Género Estado Civil Nivel de estudios Antigüedad en la empresa	Información entregado por el Dpto. de Recursos Humanos	Numéricos

CAPITULO II.

MÉTODO

2.1. Nivel de estudio.

El presente estudio es de carácter cuantitativo, transversal y descriptivo, lo que nos permitirá describir sistemáticamente hechos y características de los colaboradores de Laboratorios Bagó del Ecuador S.A y a través de un método específico se podrá comprobar si existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés.

2.2. Modalidad de investigación.

Campo: La investigación a realizar es de campo, donde se establecerá relaciones entre las variables de estudio con la finalidad de evaluar si los factores de riesgo psicosocial están relacionados con el nivel de estrés.

Documental: El estudio se complementará con el uso de registros impresos a manera de encuesta.

2.3. Método.

Se utilizará el método hipotético deductivo partiendo de una hipótesis inicial la cual será sometida a una verificación. Método estadístico que nos permitirá correlacionar las variables.

2.4. Población y Muestra.

POBLACIÓN

La población investigada se conformó por los colaboradores de la ciudad de Quito de Laboratorios Bagó del Ecuador S.A., esta población consistió en 97 personas de las diferentes áreas de la compañía, de las cuales se tomó a 10 colaboradores (10%) para pilotaje, 10 colaboradores (10%) fueron considerados de reposición y se trabajó con 77 colaboradores.

Tabla 4. Distribución de la Población

Área	No.Personas	Porcentaje
Comercial	20	21%
Finanzas	22	23%
Gerencia General	6	6%
Marketing	39	40%
Recursos Humanos	10	10%
Total general	97	100%

2.5. Selección de instrumentos de Investigación.

MÉTODO DEL INSHT: FPSICO

La escala FPSICO consta de 86 Ítems agrupados en 9 factores diferenciados, a saber: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, y relaciones y apoyo social. En la tabla 5 se muestra cómo se distribuyen cada uno de los ítems en los distintos factores. (Ferrer Ramón, 2011)

Tabla 5. Distribución de ítems por factores del FPSICO

FACTORES REVISADOS DEL FPSICO	ÍTEMS
Tiempo de trabajo (4 ítems)	1, 2, 5 y 6
Autonomía (12 ítems)	3, 7, 8, 9, 10a-h
Carga de trabajo (11 ítems)	4, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 32,33 y 34
Demandas psicológicas (12 ítems)	35a, 35b, 35d, 35e, 35f, 35h, 36a-d, 37 y 38
Variedad/contenido del trabajo (7 ítems)	39, 40, 41, 42a-d
Participación/supervisión (11 ítems)	11a-g, 12a-d
Interés por el trabajador/compensación (8 ítems)	13a-d, 44, 45, 46 y 47
Desempeño de rol (11 ítems)	14a-f, 15a- e
Relaciones y apoyo social (10 ítems)	16a-d, 17, 18a-d y 20

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Para cada uno de los factores, así como la escala global, se ha obtenido el coeficiente α de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. Los criterios de interpretación (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz, 2000) se detallan a continuación:

- Inadecuada: $r < 0,60$
- Adecuada pero con déficits: $0.60 \leq r < 0,70$
- Adecuada: $0,70 \leq r < 0,80$
- Buena: $0,80 \leq r < 0,85$
- Excelente: $\geq 0,85$

El coeficiente α de Cronbach de la escala, tomada en su conjunto, asciende a 0,895 ($n = 1108$), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global (Muñiz, 2005 o Prieto y Muñiz, 2000). En la tabla 6 se muestra el este coeficiente para cada uno de los factores propuestos. Como se puede observar, en todos los factores el valor del coeficiente indica una fiabilidad adecuada o buena, a excepción del factor tiempo de trabajo que presenta una fiabilidad adecuada pero con déficits. (Ferrer Ramón, 2011)

Tabla 6. Coeficientes de fiabilidad α de Cronbach para cada uno de los factores del FPSICO
revisado.

FACTORES DEL FPSICO	n	α de Cronbach
Tiempo de trabajo	1660	,697
Autonomía	1455	,865
Carga de trabajo	1593	,733
Demandas psicológicas	1465	,737
Variedad/contenido del trabajo	1539	,705
Participación/supervisión	1549	,732
Interés por el trabajador/compensación	1556	,844
Desempeño de rol	1582	,842
Relaciones y apoyo social	1520	,716

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

ESCALAS DE APRECIACIÓN DEL ESTRÉS DE J. FERNÁNDEZ SEARA Y M. MIELGO ROBLES (2001)

La escala, EAE-S (Escala de Estrés Socio Laboral) tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral. Va dirigida a la población que trabaja por cuenta ajena; comprendida entre las edades de 20 a 60 años. La escala consta de 50 enunciados, distribuidos en tres ámbitos del contexto:

- Trabajo en sí mismo,
- Contexto Laboral,
- Relación del Sujeto con el Trabajo.

Las variables a tener en cuenta en la muestra han sido la edad, nivel de estudios y categoría profesional. (Fernández Seara J.L, 2006).

Para analizar la validez de la batería de acontecimientos estresantes hemos utilizado procedimiento de tipo factorial. El análisis de la estructura interna de esta escala se contó con 72 ítems. Se han aislado factorialmente 3 dimensiones cuya denominación e interpretación son:

- Facto I: Trabajo en sí mismo. Alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar (números 14, 15, 16, 17, 22, 26,30...).
- Factor II: Contexto laboral. Se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo (números 8, 13, 19, 20, 21, 24, 27, 28, 29, 32, 42...).
- Factor III: Relación del sujeto con el trabajo. Está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo (números 4, 12, 32, 43, 44, 46, 49, 50...).

Se han calculado los índices de consistencia con procedimientos de tres-retest (con un intervalo de 15 a 30 días) y mediante la correlación de los ítems pares impares y corrección posterior del índice con la fórmula de Sperman-Brown. Los resultados obtenidos en cada grupo se presentan en la siguiente tabla (Fernández Seara J.L, 2006)

Tabla 7. Índice de fiabilidad

ESCALA	TEST-RETEST	PAR-IMP
S	0,62	0,7

Fuente: EAE

CAPITULO III.

RESULTADOS

3.1. Presentación y análisis de resultados.

En cuanto al análisis sociodemográfico de la muestra tomada que fueron 77 colaboradores, se obtuvo que se encuentran distribuidos de la siguiente manera 22 colaboradores que representan el 28,6% son de área de Finanzas, el 7,8% que corresponde a 6 colaboradores a la Gerencia General, 39 colaboradores que representan el 50,6% al área de Marketing y en Recursos Humanos el 13% que corresponde a 10 colaboradores. (Tabla 8).

Tabla 8. Distribución por Área

Área	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Finanzas	22	28,6	28,6	28,6
Gerencia General	6	7,8	7,8	36,4
Marketing	39	50,6	50,6	87,0
Recursos Humanos	10	13,0	13,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

En referencia a la distribución de los 77 colaboradores por rango de edad tenemos que el 15,6% se encuentra en el rango de 20 a 29 años, el 48,1% en el rango de 30 a 39 años, el 27,3% en el rango de 40 a 49 años y el 7% mayores a 50 años. (Tabla 9).

Tabla 9. Distribución por rango de edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 20-29	12	15,6	15,6	15,6
30-39	37	48,1	48,1	63,6
40-49	21	27,3	27,3	90,9
50 o más	7	9,1	9,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

En cuanto a la distribución por género tenemos que 42 colaboradores que representan el 54,5% son de género femenino y el 45,5% que representan 35 colaboradores son de género masculino. (Tabla 10).

Tabla 10. Distribución por género

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido F	42	54,5	54,5	54,5
M	35	45,5	45,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

En referencia al estado civil se obtuvo los siguientes resultados con estado civil casado 42 colaboradores que representan el 54,5%, 14 colaboradores con estado civil divorciado el 18,2%, con estado civil soltero 16 colaboradores que representan el 20,8%, 4 colaboradores con estado

civil unión libre que representan el 5,2% y 1 colaborador con estado civil viudo que representa el 1,3% de la muestra investigada. (Tabla 11)

Tabla 11. Distribución por estado civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casado	42	54,5	54,5	54,5
Divorciado	14	18,2	18,2	72,7
Soltero	16	20,8	20,8	93,5
Unión Libre	4	5,2	5,2	98,7
Viudo	1	1,3	1,3	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Los resultados en cuanto al nivel de estudios fueron, 8 (10,4%) colaboradores tiene nivel de estudios bachiller, 15(19,5%) colaboradores estudios universitarios parciales, 12 (15,6%) colaboradores son egresados o tienen una tecnología, 30 (39%) colaboradores tienen título de tercer nivel, 7 (9,1%) colaboradores tienen un título de tercer nivel y un diplomado y 5 (6,5%) colaboradores tiene título de cuarto nivel (Tabla 12). Finalmente, en lo referente a los años de antigüedad de los colaboradores dentro de la compañía se obtuvo los siguientes resultados el 59,7% (46 colaboradores) se encuentran trabajando en la compañía entre 1 a 5 años, el 26% (20 colaboradores) se encuentran entre 6 a 10 años y el 14,3% (11 colaboradores) se encuentran trabajando en la compañía más de 11 años. (Tabla 13)

Tabla 12. Distribución por nivel de estudios

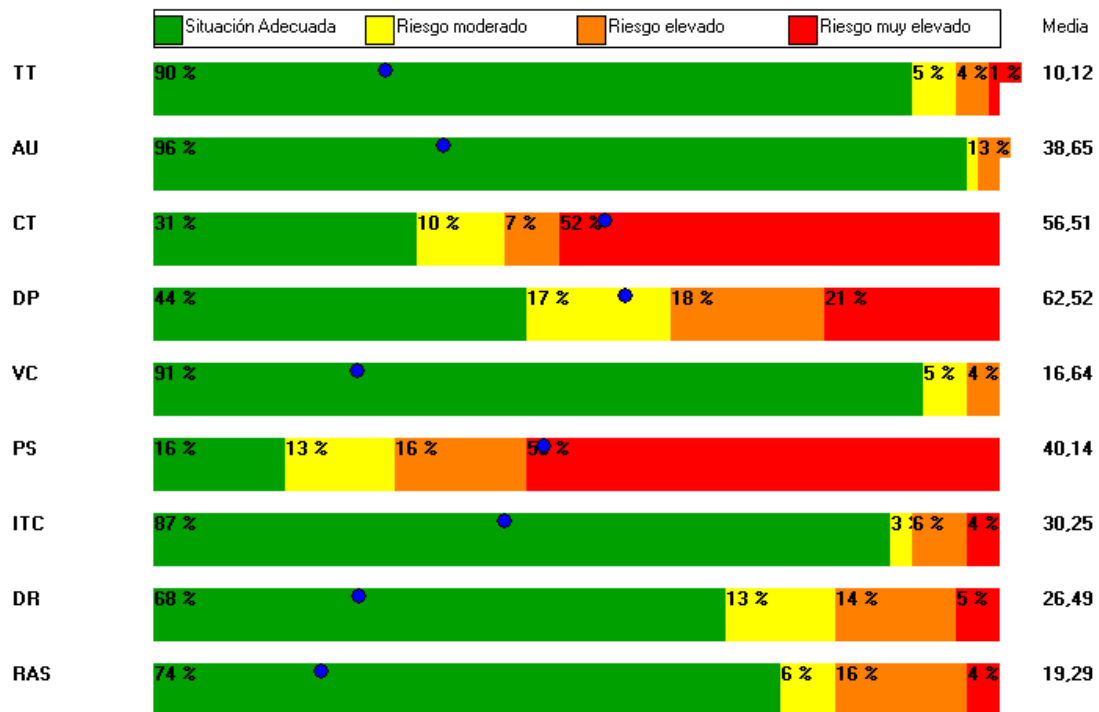
Nivel d estudios		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1: Bachiller	8	10,4	10,4	10,4
	2: Estudios Parciales / Estudiantes Universitarios	15	19,5	19,5	29,9
	3: Egresado / Tecnólogos	12	15,6	15,6	45,5
	4: Título Universitario	30	39,0	39,0	84,4
	5: Título Universitario + Diplomado	7	9,1	9,1	93,5
	6: Masterado	5	6,5	6,5	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Tabla 13. Distribución por años de antigüedad

ños de Antigüedad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-5	46	59,7	59,7	59,7
	6-10	20	26,0	26,0	85,7
	más de 11	11	14,3	14,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

En referencia a la evaluación de los factores psicosociales el programa informático arrojó los resultados que se observan en la tabla 14

Tabla 14. Resultado global de la prueba FPSICO



Los resultados obtenidos por cada factor que son el objeto de la investigación se describen a continuación: en el factor tiempo de trabajo se observa que se tiene un nivel tolerable en el 74% (57) de los colaboradores y un nivel elevado en un 26% (20) de los colaboradores. (Tabla 15).

Tabla 15. Tiempo de Trabajo

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Elevado	20	26,0	26,0	26,0
Tolerable	57	74,0	74,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

En cuanto al factor autonomía se observa que el 19,5% (15) colaboradores se encuentra en riesgo elevado, el 14,3% (11) de colaboradores con un nivel de riesgo moderado y el 66,2% (51) de colaboradores con un riesgo tolerable.(Tabla 16). En lo referente al factor carga de trabajo se obtuvo que el 23,4% (18) de colaboradores presenta un riesgo elevado, el 6,5% (5) de colaboradores un riesgo moderado y un riesgo tolerable el 70,1% (54) de colaboradores.(Tabla 17).

Tabla 16. Autonomía

Riesgo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	15	19,5	19,5	19,5
	Moderado	11	14,3	14,3	33,8
	Tolerable	51	66,2	66,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Tabla 17. Carga de Trabajo

Riesgo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	18	23,4	23,4	23,4
	Moderado	5	6,5	6,5	29,9
	Tolerable	54	70,1	70,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

En lo referente al factor demandas psicológicas se presentó que el 23,4% (18) de colaboradores tiene un riesgo elevado, un nivel moderado el 7,8% (6) de colaboradores y un nivel tolerable el 68.8% (53) de colaboradores.(Tabla 18)

Tabla 18. Demandas Psicológicas

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Elevado	18	23,4	23,4	23,4
Moderado	6	7,8	7,8	31,2
Tolerable	53	68,8	68,8	100,0
Total	77	100,0	100,0	

En cuanto al factor variedad/contenido de trabajo se obtuvo que el 18,2% (14) de colaboradores se encuentran en un riesgo elevado, el 9.1% (7) de colaboradores con un riesgo moderado y el 72,1% (56) con un riesgo tolerable.(Tabla 19). En referencia al factor supervisión/participación se obtuvo que el 19,5% (14) de colaboradores se encuentran en un riesgo elevado, el 7,8% (6) de colaboradores con un riesgo moderado y el 72,7% (56) con un riesgo tolerable.(Tabla 20).

Tabla 19. Variedad/Contenido de Trabajo

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Elevado	14	18,2	18,2	18,2
Moderado	7	9,1	9,1	27,3
Tolerable	56	72,7	72,7	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Tabla 20. Supervisión/Participación

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Elevado	15	19,5	19,5	19,5
Moderado	6	7,8	7,8	27,3
Tolerable	56	72,7	72,7	100,0
Total	77	100,0	100,0	

En lo referente a interés por el trabajador/compensación se obtuvo que el 20,8% (16) de colaboradores presentó riesgo elevando, el 3,9% (3) riesgo moderado y el 75,3% (58) de colaboradores un riesgo tolerable. (Tabla 21)

Tabla 21. Interés por el trabajador/Compensación

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Elevado	16	20,8	20,8	20,8
Moderado	3	3,9	3,9	24,7
Tolerable	58	75,3	75,3	100,0
Total	77	100,0	100,0	

En cuanto al factor desempeño de rol el 22,1% (17) de colaboradores se ubicó en un riesgo elevado , mientras que el 77,9% (60) en un nivel de riesgo tolerable. (Tabla 22) En lo referente al factor relación y apoyo social se obtuvo el 26% (20) colaboradores en nivel elevado y el 74% (57) de colaboradores en nivel de riesgo tolerable. (Tabla 23).

Tabla 22. Desempeño de rol

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Elevado	17	22,1	22,1	22,1
Tolerable	60	77,9	77,9	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Tabla 23. Relación y apoyo social

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Elevado	20	26,0	26,0	26,0
Tolerable	57	74,0	74,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

En lo relacionado al nivel de estrés socio laboral que presentan los colaboradores de la compañía se obtuvo que 21 colaboradores que representan el 27,3% se encuentran con un nivel alto, 42 colaboradores que representan 54,5% están en un nivel bajo y 14 colaboradores que representan el 18,2% en un nivel medio. (Tabla 24).

Tabla 24. Nivel de estrés socio laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	21	27,3	27,3	27,3
Bajo	42	54,5	54,5	81,8
Medio	14	18,2	18,2	100,0
Total	77	100,0	100,0	

A continuación se realizará un análisis de la correlación de cada una de las variables independientes (factores de riesgo psicosocial) y la variable dependiente (estrés socio laboral), donde se podrá observar a nivel de cada variable su poca o escasa relación.

En cuanto a la correlación de las variables estrés socio laboral y tiempo de trabajo podemos observar en el gráfico 5 una dispersión con una recta de tendencia positiva levemente ascendente pero con una muy débil correlación, la misma que podemos observar en valores en la tabla 25.

Los resultados obtenidos al realizar la correlación de Pearson de las dos variables, nivel de estrés socio laboral y tiempo de trabajo, se obtuvo un coeficiente de correlación positiva muy baja ($r = 0.051$), la misma que no es significativa ya que $p = 0.661$, se puede indicar que este resultado es aceptable ya que el horario normal de trabajo de los colaboradores es de lunes a viernes, 8 horas diarias, adicionalmente cuentan con facilidades de horarios para realizar tareas personales lo que permite un balance laboral y personal.

Gráfico 5. Correlación Estrés socio laboral y Tiempo de Trabajo

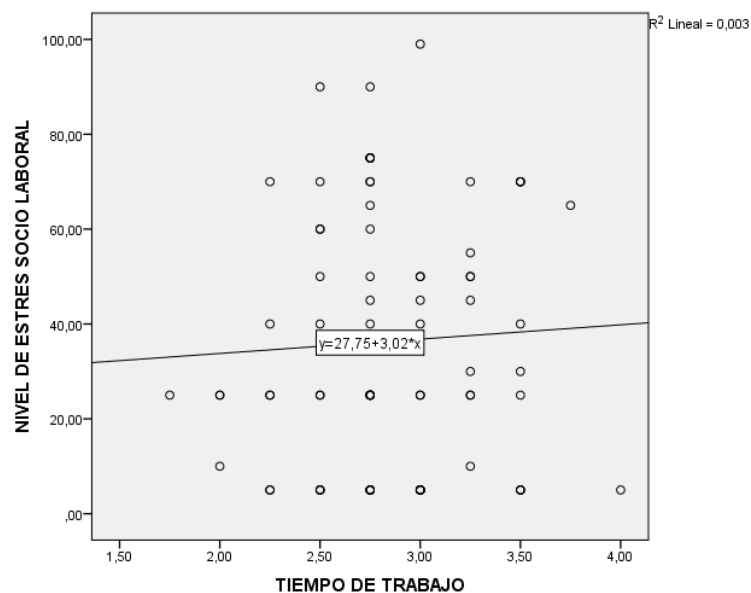


Tabla 25. Correlación Estrés socio laboral y Tiempo de Trabajo

		TIEMPO DE TRABAJO	NIVEL DE ESTRES
TIEMPO DE TRABAJO	Correlación de Pearson		,051
	Sig. (bilateral)		,661
	Suma de cuadrados y productos vectoriales		44,620
	Covarianza		,587
	N		77
NIVEL DE ESTRES	Correlación de Pearson	,051	
	Sig. (bilateral)	,661	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	44,620	
	Covarianza	,587	
	N	77	

En lo referente a la correlación de las variables estrés socio laboral y autonomía podemos observar en el gráfico 6 una dispersión con una recta de tendencia positiva levemente ascendente pero con una correlación muy débil, la misma que podemos observar en valores en la tabla 26.

Los resultados obtenidos al realizar la correlación de Pearson de las dos variables, nivel de estrés socio laboral y autonomía, se obtuvo un coeficiente de correlación positiva muy débil ($r = 0.063$), la misma que no es significativa ya que $p = 0.583$, se puede indicar que este resultado tiene relación ya que un gran porcentaje 66,2% de los colaboradores percibe que la compañía y sus jefes inmediatos otorgan cierta flexibilidad en la toma de decisiones dentro de cada puesto de trabajo, dentro de la organización y tiempos de descanso, y la posibilidad de tomar un tiempo corto para realizar tareas personales.

Gráfico 6. Correlación Estrés socio laboral y Autonomía

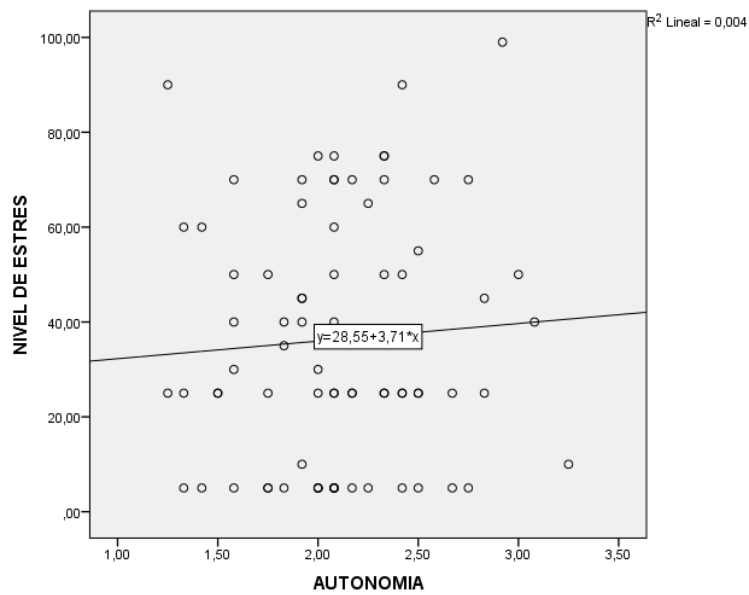
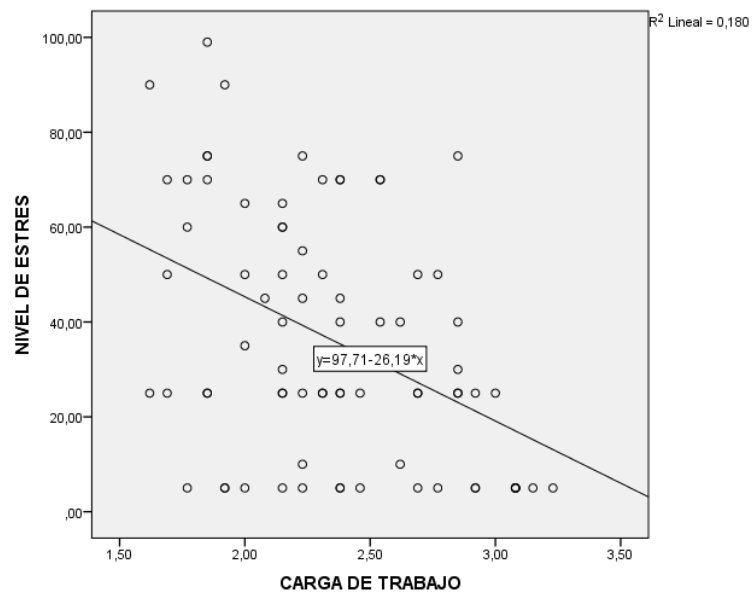


Tabla 26. Correlación Estrés socio laboral y Autonomía

		NIVEL DE ESTRES	AUTONOMIA
NIVEL DE ESTRES	Correlación de Pearson		,063
	Sig. (bilateral)		,583
	Suma de cuadrados y productos vectoriales		56,708
	Covarianza		,746
	N		77
AUTONOMIA	Correlación de Pearson	,063	
	Sig. (bilateral)	,583	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	56,708	
	Covarianza	,746	
	N	77	

En la correlación de las variables estrés socio laboral y carga de trabajo podemos observar en el gráfico 7 una dispersión con una recta de tendencia negativa pero con una correlación negativa media, la misma que podemos observar en valores en la tabla 27.

Gráfico 7. Correlación Estrés socio laboral y Carga de Trabajo



Los resultados obtenidos al realizar la correlación de Pearson de las dos variables, nivel de estrés social aboral y carga de trabajo, se obtuvo un coeficiente de correlación negativa media ($r = -0,425$), la misma que no es significativa ya que $p=0.000$, se puede indicar que este resultado tiene relación ya que un gran porcentaje (70,1%) de los colaboradores perciben que la carga de trabajo en un nivel normal si sobresalir parámetros altos de cada posición.

Tabla 27. Correlación Estrés socio laboral y Carga de trabajo

		NIVEL DE ESTRES	CARGA DE TRABAJO
NIVEL DE ESTRES	Correlación de Pearson		-,425**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales		-359,953
	Covarianza		-4,736
	N		77
CARGA DE TRABAJO	Correlación de Pearson	-,425**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-359,953	
	Covarianza	-4,736	
	N	77	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la correlación de las variables estrés socio laboral y demandas psicológicas podemos observar en el gráfico 8 una dispersión con una recta de tendencia negativa pero con una correlación negativa débil, la misma que podemos observar en valores en la tabla 28.

Los resultados obtenidos al realizar la correlación de Pearson de las dos variables, nivel de estrés socio laboral y demandas psicológicas, se obtuvo un coeficiente de correlación negativa débil ($r = -0,176$), la misma que no es significativa ya que $p = 0.125$, porque más del 50% de colaboradores tiene una situación intelectual adecuada y en su posición no tienen mayores demandas emocionales.

Gráfico 8. Correlación Estrés socio laboral y Demandas psicológicas

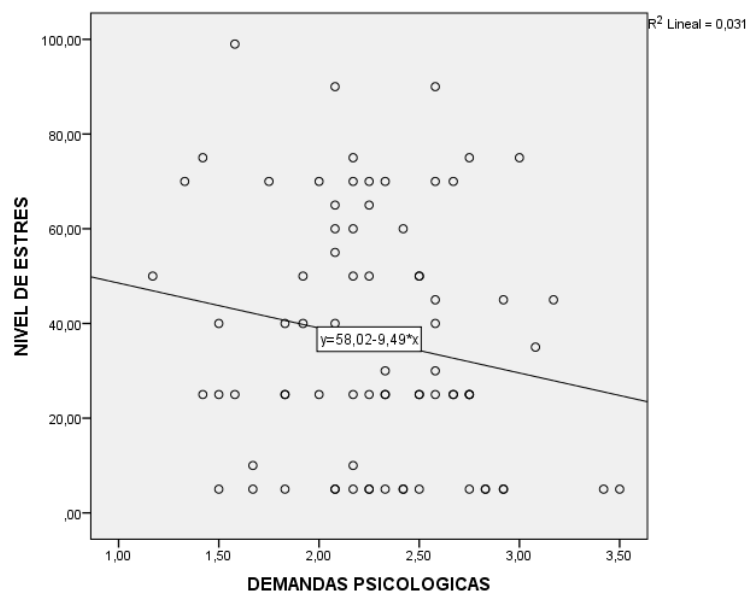
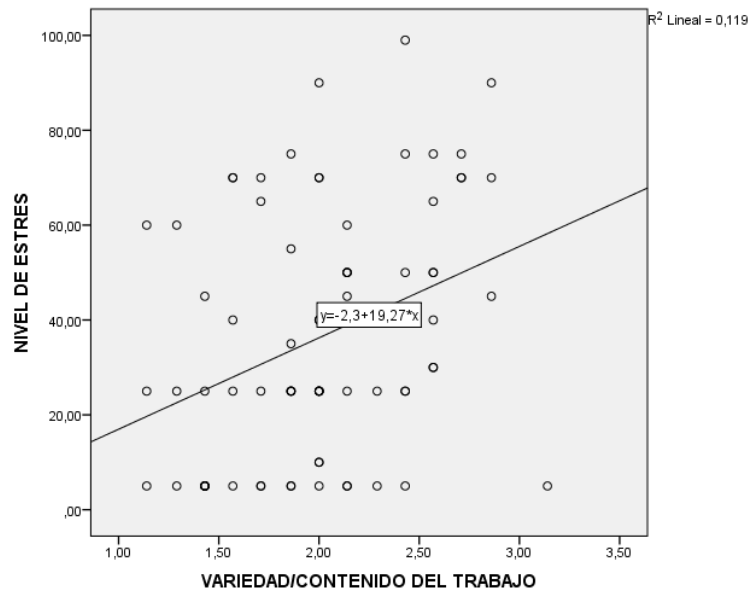


Tabla 28. Correlación Estrés socio laboral y Demandas psicológicas

		NIVEL DE ESTRES	DEMANDAS PSICOLOGICAS
NIVEL DE ESTRES	Correlación de Pearson		-,176
	Sig. (bilateral)		,125
	Suma de cuadrados y productos vectoriales		-171,143
	Covarianza		-2,252
	N		77
DEMANDAS PSICOLOGICAS	Correlación de Pearson	-,176	
	Sig. (bilateral)	,125	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-171,143	
	Covarianza	-2,252	
	N	77	

En la correlación de las variables estrés socio laboral y variedad/contenido de trabajo podemos observar en el gráfico 9 una dispersión con una recta de tendencia positiva ascendente con una correlación positiva media, la misma que podemos observar en valores en la tabla 29.

Gráfico 9. Correlación Estrés socio laboral y Variedad/Contenido de trabajo



Los resultados obtenidos al realizar la correlación de Pearson de las dos variables, nivel de estrés socio laboral y variedad/contenido de trabajo, se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media ($r = 0,345$), la misma que es significativa ya que $p = 0.002$, lo que indica que los colaboradores sienten que su trabajo no tiene ningún valor ni relevancia y que carecen de reconocimiento por parte de compañeros, jefes y clientes.

Tabla 29. Correlación Estrés socio laboral y Variedad/Contenido de trabajo

		NIVEL DE ESTRES	VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO
NIVEL DE ESTRES	Correlación de Pearson		,345**
	Sig. (bilateral)		,002
	Suma de cuadrados y productos vectoriales		323,253
	Covarianza		4,253
	N		77
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO	Correlación de Pearson	,345**	
	Sig. (bilateral)	,002	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	323,253	
	Covarianza	4,253	
	N	77	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la correlación de las variables estrés socio laboral y supervisión/participación podemos observar en el gráfico 10 una dispersión con una recta de tendencia positiva levemente ascendente pero con una correlación positiva débil, la misma que podemos observar en valores en la tabla 30.

Los resultados obtenidos al realizar la correlación de Pearson de las dos variables, nivel de estrés socio laboral y supervisión/participación, se obtuvo un coeficiente de correlación positiva débil ($r = 0,083$), la misma que no es significativa ya que $p = 0.473$, lo que indica que las jefaturas permiten la participación directa o indirecta de sus colaboradores en diferentes ámbitos de la compañía.

Gráfico 10. Correlación Estrés socio laboral y Supervisión/Participación

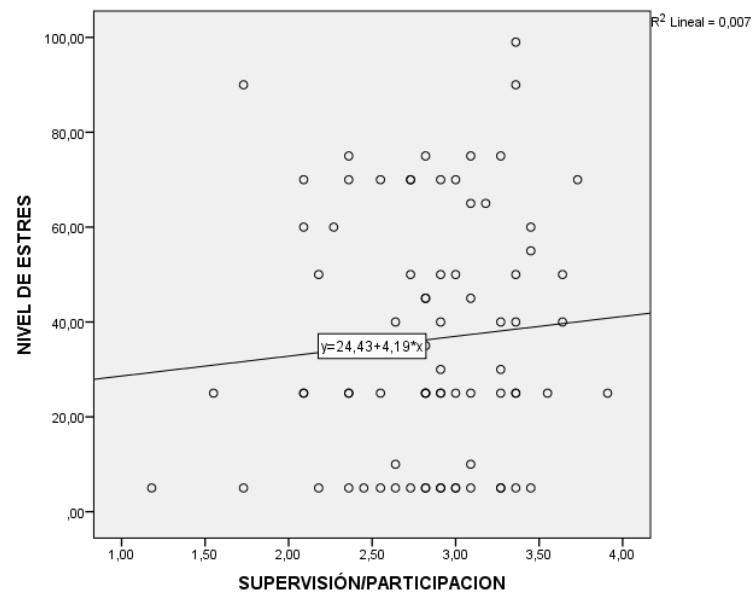
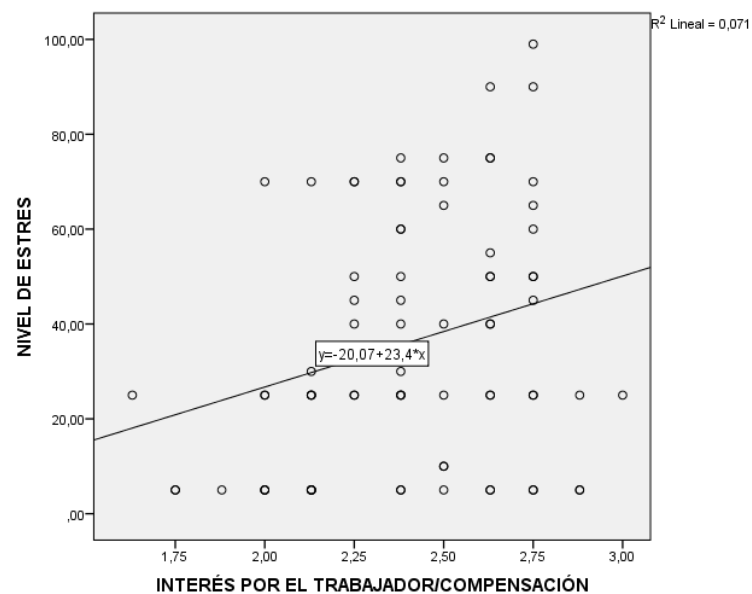


Tabla 30. Correlación Estrés socio laboral y Supervisión/Participación

		NIVEL DE ESTRES	SUPERVISIÓN / PARTICIPACION
NIVEL DE ESTRES	Correlación de Pearson		,083
	Sig. (bilateral)		,473
	Suma de cuadrados y productos vectoriales		86,047
	Covarianza		1,132
	N		77
SUPERVISIÓN / PARTICIPACION	Correlación de Pearson	,083	
	Sig. (bilateral)	,473	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	86,047	
	Covarianza	1,132	
	N	77	

En la correlación de las variables estrés socio laboral e interés por el trabajador/compensación podemos observar en el gráfico 11 una dispersión con una recta de tendencia positiva ascendente pero con una correlación positiva débil, la misma que podemos observar en valores en la tabla 31.

Gráfico 11. Correlación Estrés socio laboral e Interés por el trabajador/Compensación



Los resultados obtenidos al realizar la correlación de Pearson de las dos variables, nivel de estrés socio laboral e interés por el trabajador/compensación, se obtuvo un coeficiente de correlación positiva débil ($r = 0,266$), la misma que es significativa ya que $p = 0.020$, lo que indica los colaboradores presentan un nivel bajo de estrés, que si bien no puede ser por el nivel de formación ya que la mayoría tienen título de tercer nivel, hay el factor económico que si afecta como parte del reconocimiento e importancia del trabajo.

Tabla 31. Correlación Estrés socio laboral e Interés por el trabajador

		NIVEL DE ESTRES	INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN
NIVEL DE ESTRES	Correlación de Pearson		,266*
	Sig. (bilateral)		,020
	Suma de cuadrados y productos vectoriales		157,584
	Covarianza		2,073
	N		77
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN	Correlación de Pearson	,266*	
	Sig. (bilateral)	,020	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	157,584	
	Covarianza	2,073	
	N	77	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la correlación de las variables estrés socio laboral y desempeño de rol podemos observar en el gráfico 12 una dispersión con una recta de tendencia negativa ascendente pero con una correlación negativa débil, la misma que podemos observar en valores en la tabla 32.

Los resultados obtenidos al realizar la correlación de Pearson de las dos variables, nivel de estrés socio laboral y desempeño de rol, se obtuvo un coeficiente de correlación negativa débil ($r = -0,121$), la misma que no es significativa ya que $p = 0.296$, lo que indica que la mayoría de colaboradores tienen definido e identificado cuál es su rol dentro de la compañía.

Gráfico 12. Correlación Estrés socio laboral y Desempeño de Rol

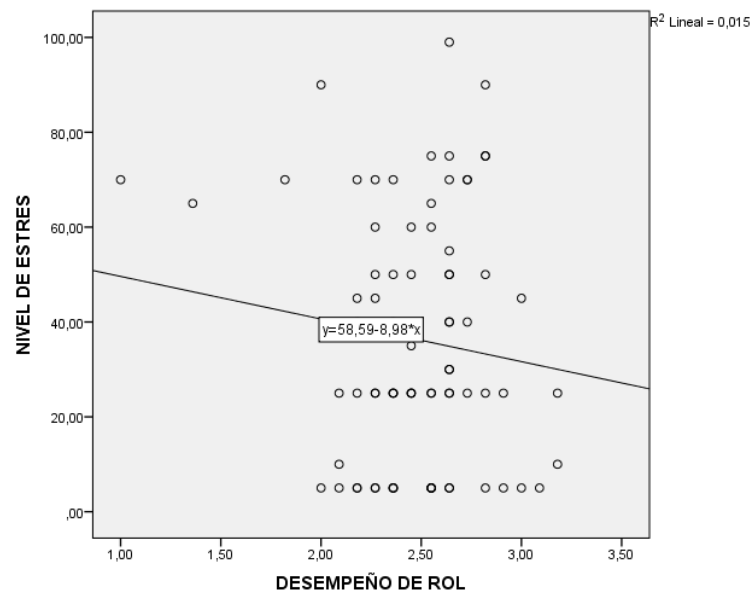
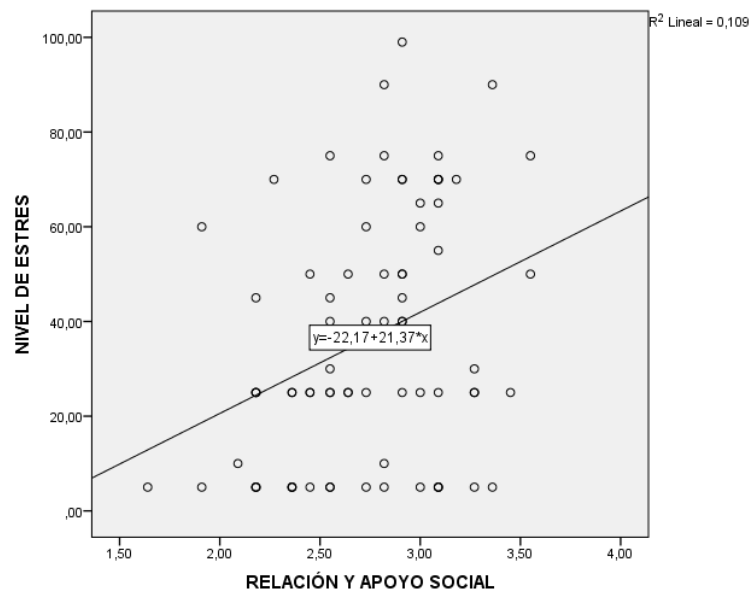


Tabla 32. Correlación Estrés socio laboral y Desempeño de rol

		NIVEL DE ESTRES	DESEMPEÑO DE ROL
NIVEL DE ESTRES	Correlación de Pearson		-,121
	Sig. (bilateral)		,296
	Suma de cuadrados y productos vectoriales		-84,741
	Covarianza		-1,115
	N		77
DESEMPEÑO DE ROL	Correlación de Pearson	-,121	
	Sig. (bilateral)	,296	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	-84,741	
	Covarianza	-1,115	
	N	77	

En la correlación de las variables estrés socio laboral y relación y apoyo social podemos observar en el gráfico 13 una dispersión con una recta de tendencia positiva ascendente, con una correlación positiva media, la misma que podemos observar en valores en la tabla 33.

Gráfico 13. Correlación Estrés socio laboral y Relación y apoyo social



Los resultados obtenidos al realizar la correlación de Pearson de las dos variables, nivel de estrés socio laboral y relación y apoyo social, se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media ($r = 0,331$), la misma que es si significativa ya que $p = 0.003$, lo que indica que si bien la mayoría de colaboradores sienten que las relaciones con sus compañeros y jefes, así como el apoyo de los mismos es bueno dentro de la compañía, si no se mantiene este ambiente laboral puede desarrollar un alto nivel de estrés.

Tabla 33. Correlación Estrés socio laboral y Relación y apoyo social

		NIVEL DE ESTRES	RELACIÓN Y APOYO SOCIAL
NIVEL DE ESTRES	Correlación de Pearson		,331**
	Sig. (bilateral)		,003
	Suma de cuadrados y productos vectoriales		267,383
	Covarianza		3,518
	N		77
RELACIÓN Y APOYO SOCIAL	Correlación de Pearson	,331**	
	Sig. (bilateral)	,003	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	267,383	
	Covarianza	3,518	
	N	77	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al realizar la regresión lineal de las variables estrés socio laboral factores psicosociales se llegó a determinar que los factores psicosociales tienen una incidencia poco significativa en el nivel de estrés que representa el 34,6%. (Tabla 34)

Tabla 34. Regresión de Estrés socio laboral y Factores de riesgo psicosocial

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,589 ^a	,346	,259	22,57771

a. Predictores: (Constante), RELACIÓN Y APOYO SOCIAL, DESEMPEÑO DE ROL, CARGA DE TRABAJO, TIEMPO DE TRABAJO, INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN, AUTONOMIA, SUPERVISIÓN/PARTICIPACION, DEMANDAS PSICOLOGICAS, VARIEDAD/CONTENIDO DEL TRABAJO

Luego del análisis realizado se descarta la hipótesis planteada, que indicaba que a mayor nivel de presencia de factores psicosociales mayor en el nivel de estrés.

3.2. Aplicación práctica.

La presente investigación se ha basado en el supuesto los factores de riesgo psicosocial tienen una probable incidencia en el nivel de estrés (socio laboral) en los colaboradores del área administrativa de Laboratorios Bagó del Ecuador S.A., supuesto que después de realizada la investigación se llegó a determinar que no existe tal probabilidad. Los factores de riesgo psicosocial son variables independientes en relación al estrés y viceversa. El estrés no sólo es causado por las actividades y funciones diarias del trabajo, influyen muchos otros factores externos como el entorno social, el entorno familiar, así como también influye la personalidad, el carácter y la vulnerabilidad de cada persona. A través de este estudio se confirma que existe en un porcentaje importante de estrés el mismo que se debe ser investigado para conocer la fuente que puede ser extra laboral, es decir es probable que sea un estrés proveniente de situaciones sociales y/o familiares, lo que permitirá a la compañía tomar medidas preventivas y/o correctivas en favor de los colaboradores.

La presencia en niveles adecuados de los factores de riesgo psicosocial hace ver que la política de la compañía con sus planes de calidad de vida, programas de incentivo económico para que los colaboradores culminen sus estudios de tercer nivel, entre otros han ayudado como medidas preventivas al control de estos factores de riesgo.

CAPITULO IV.

DISCUSION

Si bien no he logrado encontrado estudios realizados como el propuesto en este trabajo de investigación, si hay estudios de los factores de riesgo psicosocial y de los niveles de estrés de manera separada, no los estudian como incide una variable sobre la otra. Un estudio llamado “Factores Psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio” realizado en México en el año 2007 investigó sobre los factores de riesgo psicosocial y sobre el estrés que perciben las personas sobre estos factores, el estudio se realizó a una muestra de 216 personas de diferente índole social, cultural y de formación académica, se aplicaron cuestionarios de preguntas abiertas, los resultados evidenciaron diversos factores o estresores psicosociales que son frecuentes y específicos en cada grupo, sin embargo, otros estresores se presentaron en todas las ocupaciones, lo que marca la posibilidad de incluirse en un modelo generalizador. Se encontró un proceso de afrontamiento que se ubica dentro de los estilos clásicos de emoción-problema, asimismo se identificó al apoyo social en el trabajo como una variable psicosocial particularmente importante. Por último, en la relación trabajo-familia, se encontró que el contexto laboral afecta en mayor medida al contexto familiar en aspectos como el estado de ánimo y el tiempo .Esto se debe a que el estrés generado por el individuo depende mucho de la psicología de la persona así como de su personalidad, carácter y entorno socio-laboral-familiar, es por esto que

una determinada situación puede generar en una persona un nivel de estrés elevado y en otra la misma situación puede generar un nivel de estrés bajo.

4.1. Conclusiones.

Después de finalizado el trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- La muestra analizada en una población joven con una edad promedio de 38 años lo que permiten que se adapten a cambios rápidamente.
- El tiempo de antigüedad promedio de los colaboradores en la empresa es 6 años lo que le ha permitido a la compañía contar con personas que se identifiquen con la misma generando estabilidad laboral y confianza en la compañía.
- Los factores de riesgo psicosocial encuentran presentes pero relativamente todos están en un nivel adecuado de presencia, por lo que no se requiere tomar medidas correctivas.
- Existe un porcentaje alrededor de un 20% de nivel alto en la presencia de riesgos psicosociales, aunque es minoritario debe ser observado para tomar medidas preventivas para disminuir ese porcentaje.
- El 54,5% de los colaboradores se encuentran en un nivel de estrés bajo, y el 45,5% en un nivel de estrés medio y alto, por lo que se sugiere tomar medidas preventivas y/o correctivas para bajar este porcentaje.
- Los factores de riesgo psicosocial no tienen incidencia en el nivel de estrés socio laboral de los colaboradores.

4.2. Recomendaciones.

Se realizan las siguientes recomendaciones:

- Mantener los programas de balance laboral que tiene actualmente la compañía ya que esto, de acuerdo a los resultados, ayuda como medida preventiva a mantener un nivel adecuado de los factores de riesgo psicosocial.
- Realizar en el área administrativa una revisión de la carga de trabajo de las posiciones clave para realizar una redistribución de tareas en el caso de ser necesario.
- Actualizar los procedimientos que no se encuentren actualizados por lo menos de un año atrás, siguiendo principios de claridad, sencillez y utilidad real.
- Realizar a los colaboradores una evaluación de factores extra laborales para determinar qué factores de su entorno familiar-social pueden estar afectando a ni nivel de estrés.
- Realizar una investigación para determinar las causas del estrés generado por los colaboradores ya que no tienen relación directa con el trabajo.
- Continuar con los programas de apoyo al personal para culminar sus estudios de tercer nivel.

BIBLIOGRAFIA

- Arango-Gaviria-Gómez-Rodríguez. (2010). *Diagnóstico del Riesgo Psicosocial, en trabajadores del área de la salud*. Recuperado el 20 de 05 de 2015, de bdigital.ces.edu.co:8080/dspace/bitstream/.../1/DIagnostico_riesgo.pdf
- Benavidez, Ruiz-Frutis, & García. (2000). *Trabajo y Salud, Conceptos y Técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson.
- Briones, G. (2002). *Epistemología de las Ciencias Sociales. Programa de Especialización de Teorías y Métodos y Técnicas de Investigación Social. Instituto Colombiano de fomento para la Educación Superior I. Icfes Arfo*. Impresiones y Editores Ltda.
- Bruno, F. (1997). *Diccionario de términos psicológicos fundamentales*. Barcelona: Paidós Studio.
- Bunge, M. (1993). *Sociología de la Ciencia*. Buenos Aires: Ediciones Siglo Veinte.
- Cortés, D. J. (2007). *Seguridad E Higiene Del Trabajo. Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Tébar, S.L.
- Cortés, D. J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales : Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid: Tebar, S.L.
- Echeverría, R. (1988). *El búho de Minerva. Introducción a la Filosofía*.
- Fernández García, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial derivado de la organización del trabajo*. España: Imprenta Gamma.
- Fernández Seara J.L, M. F. (2006). *EAE Escalas de apreciación de estrés Manual. EAE Escalas de apreciación de estrés Manual*. Madrid, España: Tea Ediciones S.A.
- Fernández, G. R. (2008). *Manual de Prevención de Riesgos Laborales para no Iniciados*. Alicante: Club Universo.
- Ferrer Ramón, G. G. (2011). *Propiedades psicosométricas del instrumento de valoración de factores psicosociales*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Ferro, V. J. (2010). *Peligros del Trabajo*. España: Bubok.

- García, R. F. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de organización del trabajo*. San vicente (Alicante): Editorial Club Universitario.
- González García, M. J. (2006). *Manejo del Estrés*. España: Innova.
- Gutiérrez R. (2001). Calidad de Vida y estrés en ámbitos organizacionales. *Mex Psico*, 182-183.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1997). *Nota Técnica de Prevención, NTP 433: Factores psicosociales: metodología de evaluación*.INSHT. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
- Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. España: Paralelo Edición, S.A.
- Johnson, J. V. (1991). *The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health*. Amityville, Nueva York: Baywood.
- Juárez, A. (2007). Factores Psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. *Research Gate*, 57-69.
- Karasek, R. A. (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign*. Administrative Science Quarterly, 24.
- Karasek, R. y. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books. .
- López, M. (s.f.). Factores de riesgo psicosocial. Metodología de evaluación. *XV Congreso de la sociedad española de salud laboral en la administración pública*, 3.
- Luceño Lourdes, -G. J.-J.-D. (2005). Evaluación de los Factores Psicosociales en el Entorno Laboral. *EduPsykhé. Revista de Psicología y Psicopedagogía*, 19-42.
- Macilla. (20 de 11 de 2012). *Psicología Online*. Obtenido de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo2_2.shtml
- Menéndez.F, Fernández F, Llana F, Vazquez I, Rodríguez J & Espeso M. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales*. Valladolid: Lex Nova.
- Merin-Cano-Tobal. (1995). *Occupational stress: theoretical back-ground and intervention framework*. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de Researchgate:

http://www.researchgate.net/publication/230577109_El_estrs_laboral_bases_tericas_y_marco_de_intervencin__Occupational_stress_theoretical_back-ground_and_intervention_framework

Moreno, & Baéz. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, concecuencias, medidas y buenas prácticas. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 12.

Mundial, A. M. (s.f.). Wma. Recuperado el 7 de Julio de 2015, de http://www.wma.net/es/30publications/10policias/b3/17c_es.pdf

Mundial, A. M. (s.f.). Wma.net. Recuperado el 7 de 07 de 2015, de Wma.net: http://www.wma.net/es/30publications/10policias/b3/17c_es.pdf

OIT-OMS. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Peiró, S. J. (2009). *Estrés Laboral y Factores Psicosociales*. Valencia.

Pia Chirinos, c. p. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, 5.

Reyes, R. (s.f.). *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales*. Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/stress.htm>

Sauter Steven L, Murphy Lawrence R, Hurrell Joseph J, Levi Lennart. (1998). → *Enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo capitulo 4 factores psicosociales y de organización*. España.

Sepúlveda, P. (24 de Junio de 2013). Estudio dice que uno de cada tres chilenos se siente estresado. *La Tercera*.

Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. Journal of Occupational Health Psychology, 1.

Siegrist, J. (1998). *Adverse health effects of effort-reward imbalance al work: theory, empirical support and implications for prevention*. In: Cooper, C. L. *Theories of Organizational Stress*. Oxford: Oxford University Press.

Social, M. d. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Colombia.

Stora Jean, B. (1992). *El Estrés. ¿Qué es ?* Mexico.

Trabajo, I. N. (1995). *NTP 388*. Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../ntp_388

Trabajo, I. N. (2002). *www.insht.es*. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de Trabajemos contra el estrés: ww.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../Folletos/.../Trabajemos_estres

Velásquez Fernández, M. (2003). *Area RH.com*. Recuperado el 20 de 05 de 2015, de <http://www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales2.htm>

Web, P. (Julio de 2007). *Prenvencion WEB*. Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de http://www.prevencionweb.com/articulos/leer.php?id_texto=24